



## Kielitaito osana restonomien työkalupakkia

Maria Wahlroos

Opinnäytetyö

Hotelli- ja ravintola-alan liikkeen-  
johdon koulutusohjelma

2014



<b>Tekijä tai tekijät</b> Maria Wahlroos	<b>Ryhmätunnus tai aloitusvuosi</b> RHM21
<b>Raportin nimi</b> Kielitaito osana restonomin työkalupakkia	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 48+11
<b>Opettajat tai ohjaajat</b> Kristiina Huff	
<p>Tämä opinnäytetyö paneutuu restonomien kielitaitoon ja siihen, vaikuttaako myyntiin ja palvelun laatuun ravintola-alalla. Työn toimeksiantajana toimii Palvelualojen ammattiliitto PAM ry. Työ on tutkimuksellinen opinnäytetyö, joka jakaantuu tietoperustaan ja tutkimukseen. Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää, millainen hyvä palvelu on restonomien mielestä ja vaikuttaako kielitaito palvelun laatuun ja myyntiin.</p> <p>Tietoperusta jakautuu kolmeen osaan: Ensinnä tutustutaan restonomien koulutukseen Suomessa, perinteiseen työnkuvaan ja ammatin avainkvalifikaatioihin. Sen jälkeen keskitytään palvelun laatuun ja asiakkaan tarpeisiin. Tässä painopiste on palvelutilanteet restonomin arjessa. Restonomin ydinosaamista voikin kuvata palveluprosessin hallinnalla. Tietoperustan viimeisessä luvussa käsitellään kielitaitoa ja sen määrittelemistä Suomessa ja yleiseurooppalaisella tasolla lähinnä työnantajapuolen näkökulmasta – yritysesimerkkien kautta. Työssä kiinnitetään huomiota tulevaisuuden tarpeisiin restonomin ammattitaidon ja kielitaidon kannalta.</p> <p>Tutkimus keskittyy vielä tietoperustaa enemmän palvelun laatuun ja kielitaitoon sekä näiden kahden yhteyteen. Siinä tuodaan esiin restonomien itsensä näkemys työntekijöinä, vaikka otoksessa on mukana muutama yksityisyrittäjä. Tutkimus on tehty Webropol-ohjelmassa 20.–29.3.2014. Kysely on toteutettu HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulusta 2000-luvulla valmistuneiden restonomien keskuudessa. Tutkimuksen tulokset on esitelty graafisina kuvioina, ja restonomien vastauksia on lainattu antamaan syvyyttä työhön. Tarkoitus on ollut keskittyä pääkaupunkiseutuun, mutta vastauksia on tullut koko Suomen alueelta.</p> <p>Restonomit kokevat, että kielitaito vaikuttaa palvelun laatuun. Heidän mukaansa asiakas on hyvä kohdata tämän omalla äidinkielellä, jotta palvelu muuttuu persoonallisemmaksi. Asiakaspalvelun kannalta restonomit nostivat esiin asiakaslähtöisyyden, asiantuntijuuden ja ystävällisyyden tärkeimpinä ominaisuuksina palvelutilanteissa.</p> <p>Restonomien kielitaitoa tulisi kehittää kokonaisvaltaisemmin läpi kouluhistorian. Kielitaidon ylläpito on restonomin itsensä vastuulla, mutta oppilaitosten ja esimerkiksi ammattiliittojen olisi hyvä tukea elinikäistä oppimista kielitaidon kannalta.</p>	
<b>Asiasanat</b> Kielitaito, laatu, asiakaspalvelu, ravintola-ala, pääkaupunkiseutu	

Degree Programme in Hotel and Restaurant Management

<b>Authors</b> Maria Wahlroos	<b>Group or year of entry</b> 2011
<b>The title of thesis</b> Language skills as part of the Bachelor of Hospitality Management toolbox	<b>Number of pages and appendices</b> 48+11
<b>Supervisor(s)</b> Kristiina Huff	
<p>This bachelor's thesis discusses the language skills of the Bachelor of Hospitality Management and if that affects sales and the service quality. The thesis is commissioned by Palvelualojen ammattiliitto PAM ry – the Finnish trade union for service industry. This thesis is research -based and it includes a theory section and the study itself. The thesis aims to find out, what bachelors of Hospitality Management find as good quality of service, and if language skills affects to service quality.</p> <p>The theory section comprises three sectors: First it discusses the studies of Bachelor of Hospitality Management in Finland, traditional job description and the most important qualifications needed in the profession in hospitality business. After that there is discussion on service quality in restaurant, sales skills and customer needs. Here the focus is on service situations in every day working life. The core competence of Bachelor of Hospital Management seems to be mastery of the service process. The theory section ends with a discussion on language skills and their definitions in Finland as well on general European level. It includes company examples. The thesis also will be mind for future needs of language skills in Hospitality business, too.</p> <p>The study focuses on service quality and language skills and how these aspects fit in together. It will articulate the opinion of the Bachelors of Hospitality Management as employees, even though there are a few private entrepreneurs among the study. The survey was executed among the graduates of HAAGA-HELIA University of Applied Sciences, who graduated with a bachelor's degree after year 2000. The survey was carried out using Webropol 20.-29.3.2014. The aim was to delve into restaurant business in Helsinki area but the respondents are from whole country. The results of the survey are presented as graphic figures and some answers are quoted to give depth.</p> <p>Bachelors find, that language skills affects to service quality. They stress, that it's good to communicate on customer's native language. In service quality they point customer oriented approach, expertise and friendliness. The language skills of bachelor's should develop comprehensively during school history. Upkeep of language skill is on bachelor's charge, but schools and for example trade unions could support lifelong learning in terms of language skills.</p>	
<b>Key words</b> Language skills, quality, customer service, restaurant business, Helsinki Metropolitan area	

# Sisällys

1 Johdanto .....	1
2 Restonomin ammattitaito ravintola-alalla ja työn avainkvalifikaatiot.....	3
2.1 Restonomikoulutuksen historiaa Haagassa.....	3
2.2 Restonomin tutkinto .....	4
2.3 Restonomin työ ja työn tärkeimmät vaatimukset.....	5
2.4 Elinikäinen oppiminen restonomin ammatissa .....	8
3 Palvelun laatu .....	10
3.1 Palvelun tasot myyntityössä .....	14
3.2 Myynti osana laatukokemusta .....	15
4 Kielitaito meillä ja muualla .....	18
4.1 Eurooppalainen viitekehys ja sen taitotaso .....	20
4.2 Elinkeinoelämän keskusliiton tutkimus kielitaidon tarpeesta vuonna 2009 .....	21
5 Restonomin kielitaitokartoitus – tutkimuksen toteuttaminen ja tulokset.....	25
5.1 Vastaajien perustiedot.....	26
5.2 Palvelun laatu .....	27
5.3 Yleinen kielitaito .....	32
5.4 Kielitaidon tarve työelämässä .....	34
5.5 Kielitaito ja elinikäinen oppiminen .....	38
6 Pohdinta .....	44
6.1 Oppilaitosten ja ammattiliittojen tuki on tärkeää.....	46
6.2 Oma kehittyminen osana opinnäytetyöprosessia .....	47
Lähteet.....	49
Liitteet.....	54

# 1 Johdanto

Kansainvälistyvässä Suomessa restonomi tapaa eri kansallisuuksien edustajia työssään asiakkaina, työyhteisön jäseninä, yhteistyökumppaneina ja muiden sidosryhmien kautta. Vuonna 2012 Suomessa kävi yhteensä noin 7,6 miljoonaa matkailijaa (Tilastokeskus 2013a) ja maassamme asui saman vuoden lopussa vakituisesti lähes 267 000 vieraskielistä henkilöä, mikä vastaa noin 4,9 % väestöstä (Tilastokeskus 2013b). Tämä työ keskittyy restonomien kielitaitoon ja siihen, vaikuttaako se myyntiin ja palvelun laatuun. Mitkä kielet ovat tarpeellisia nyt ja tulevaisuudessa? Millainen sanasto on hyödyllistä ammatin harjoittamisen kannalta?

Tässä työssä pääpaino on nimenomaan restonomien omassa tarpeessa, mutta myös työnantajan näkökulma halutaan nivoa mukaan ammatillisen kehittymisen kannalta. Vuonna 2009 julkaistu Elinkeinoelämän keskusliiton kielitaitotarvekartoitus toimii lähteenä työlle ja sen kautta voidaan peilata työntekijöiden osaamistarvetta. Kiinnostavaa on, kuinka työnantajan ja työntekijän näkemykset kohtaavat. Varsinkin ne liikepaikat, joissa matkailijat ovat suuri asiakassegmentti, tarvitsevat kielitaitoista henkilökuntaa. Vaikuttaako kielitaito myyntiin?

Työ käsittelee ensisijaisesti ravintolarestonomieja. Alue on rajattu pääkaupunkiseutuun, sillä suuri osa vapaa-ajan matkailijoista Suomessa jää selkeästi pääkaupunkiseudulle. Helsinki Suomen pääkaupunkina on liike-elämän keskus, joka kerää liikematkailijoita. Se luo hedelmällisen tutkimuspohjan työlle. Tutkimusvaiheessa rajaaminen on kuitenkin ollut haastavaa, sillä yksityisyyden suojan takia alumnikoordinaattori ei voi eritellä, mistä koulutusohjelmasta alumni on valmistunut tai missä hän nykyään asuu tai työskentelee.

Työn tavoitteena on tunnistaa restonomille tarpeellinen kielitaito. Työn toivotaan olevan avuksi työnantajille tai liitoille heidän suunnitellessaan mahdollisia kielikursseja henkilökunnalle. Vaikka vastaavaa tutkimusta on tehty muilla aloilla, ei restonomien kohdalla aihetta ole paljoa sivuttu. Ravintola-alalla yleistyvät kohtaamiset vieraskielisen henkilön kanssa entisestään niin asiakkaiden, työtovereiden kuin yhteistyökumppaneiden kanssa.

den kanssa. Sen vuoksi tutkimus on ajankohtainen ja tulevaisuudessa kielitaidon merkitys kasvanee paljon restonomien ammattikunnassa globalisaation myötä.

Tämän opinnäytetyön tietoperustassa tullaan pureutumaan kolmeen teemaan:

- kuka on restonomi ja millainen on hänen koulutustaustansa, työnkuvansa sekä työn tärkeimmät vaatimukset
- millaiseksi koetaan hyvä palvelu ja millaisia palvelutilanteita restonomi työssään kohtaa
- miten määritetään kielitaito esimerkiksi eurooppalaisen viitekehyksen kautta

Näiden teemojen kautta on mahdollista havaita teoreettisella tasolla, millaisia työkaluja restonomi tällä saralla tarvitsee. Kielitaitoa pohditaan osana palvelun laatua ja sen tarvetta kartoitetaan myös työnantajaosapuolen näkökulmasta. Tutkimusosiossa lähteinä tullaan käyttämään niin kotimaisia julkaisuja, tilastoja kuin aiheeseen liittyvää kirjallisuutta. Aihetta käsitellään yhtäläillä kansainvälisellä tasolla.

Työn toimeksiantajana on Palvelualojen ammattiliitto PAM ry, jonka intressit ovat työntekijälähtöisiä. Heitä kiinnostaa kaiken kaikkiaan restonomien työllisyys ja jaksaminen työelämässä.

SAK:hon kuuluva yksityisillä palvelualoilla toimiva Palvelualojen ammattiliitto ry on perustettu vuonna 2000 ja sillä on yli 230 000 jäsentä, joista jopa 80 % on naisia. Puheenjohtaja Ann Selin on toiminut virassaan jo vuodesta 2002. PAM:n pääsopimusaloina ovat vähittäis- ja tukkukauppa, majoitus-, ravitsemis- ja vapaa-ajanpalveluala, siivous- ja kiinteistöpalvelu, apteekki, parturi- ja kampaamoala, vartijat, erityisalat sekä esimiehet. Palvelualojen ammattiliitto ry neuvottelee palvelualojen työehtosopimuksista ja valvoo jäsenistön etuja. Osana PAM:a on jäsenten työttömyyskassa. (Ann Selin; Palvelualojen ammattiliitto ry.).

## **2 Restonomin ammattitaito ravintola-alalla ja työn avainkvalifikaatiot**

Suomessa korkeakoulujärjestelmä muodostuu ammattikorkeakouluista ja yliopistoista. Ammattikorkeakoulut tarjoavat työelämälähtöistä korkeakouluopetusta, joka antaa yksilölle ammatillisia kehitysmahdollisuuksia. Tutkimus- ja kehittämistoiminta on tärkeä osa toimintaa. Sen fokus on työelämän ja alueellisen kehityksen tukeminen. Suomessa on yhteensä 27 ammattikorkeakoulua mukaan lukien Poliisiammattikorkeakoulu ja Ahvenanmaan ammattikorkeakoulu Högskola på Åland. Verrattuna yliopisto-opiskeluun, ovat 3,5 -vuotiset opinnot ammattikorkeakoulussa käytännönläheisiä ja työelämälähtöisiä. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2013.)

Restonomiksi voi kutsua Suomessa vain ammattikorkeakoulusta valmistunutta matkailu-, ravitsemis- tai talousalan asiantuntijaa. Erikoistumisvaihtoehtoina ovat muun muassa tapahtumamatkailu, toimitilapalvelut, matkailupalveluiden tuottaminen tai ravintolan liikkeenjohto. Koulutus on monipuolinen ja laaja, mutta erityispiirteenä on laaja-alainen näkökulma alasta – sen toiminnasta ja rakenteesta. Ydinosaamisena voidaan mainita palveluprosessin hallinta. (Suomen restonomit ry; Akavan erityisalojen liitto) Asetus ammattikorkeakouluopinnoista (3.3.1995/256) 8 § asettaa vaatimukset kielitaidolle, jonka tulee olla riittävää ammatinharjoittamisen kannalta. Tätä asetusta tarkastellaan lähemmin luvussa 2.3.

### **2.1 Restonomikoulutuksen historiaa Haagassa**

Hotelli- ja ravintolaopistosäätiö perustettiin vuonna 1964 Hotelli Palacen konferenssisalissa, Helsingissä. Vuonna 1967 aloitettiin Hotelli- ja ravintolaopiston rakennuttaminen Haagaan ja vuonna 1969 aloitti ensimmäinen ryhmä esimiestason tutkintoon johtavan koulutuksen. Vuosikurssilla oli opiskelijoita 161. 1970-luvun alussa osaavasta henkilökunnasta olikin puutetta, ja siksi ammattikasvatushallitus yhtyi Hotelli- ja ravintolaneuvoston vaateeseen avata Suomeen ammattiopistojen ravintolaluokkia. Ongelmana oli kuitenkin ollut osaavan opetushenkilökunnan heikko saatavuus. Haagan Hotelli- ja ravintolaopistossa haettiin innovaatioita suomalaisten ja ulkomaalaisten vieraillessa oppilaitoksessa tutustumassa sen moderneihin tiloihin ja opetussuunnitelmaan.

Vuosikymmenen lopulla aloitettiin yhteistyö Helsingin yliopiston maatalous- ja metsätieteelliseen tiedekunnan kanssa. (Haaga yhtymä; Sillanpää 2002, 172.) Vuonna 1982 valmistuivat ensimmäiset liikkeenjohdon tai keskijohdon opiskelijat restonomi-nimikkeellä ja vuonna 1985 opiston nimi muuttui Haaga Instituutiksi. Ammattikasvatushallitus teki päätöksen liikkeenjohdollisen osaston keskijohdon opintolinjan muuttamiseksi restonomin opintolinjaksi syksyllä 1985. Vuonna 1991 Haaga Instituutin hotelli-, ravintola- ja matkailualan väliaikainen ammattikorkeakoulu aloitti toimintansa ja kolme vuotta myöhemmin helmikuussa 1994 valmistuivat Suomen ensimmäiset ammattikorkeakouluopiskelijat Haaga Instituutin ammattikorkeakoulusta. Ammattikorkeakoulutoiminta Suomessa on vakinaistettu vasta vuonna 1996. (Haaga Yhtymä.)

## **2.2 Restonomin tutkinto**

Restonomin koulutus on ammattikorkeakoulututkinto, joka kestää 3,5 vuotta. Sen laajuus on 210 opintopistettä. Poikkeuksen tähän tekee Degree Programme in Facility Management -tutkinto Jyväskylän ammattikorkeakoulussa. Sen laajuus on 240 opintopistettä. Lisäksi esimerkiksi HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu ja Kajaanin ammattikorkeakoulu tarjoavat mahdollisuutta kansainväliseen kaksoistutkintoon. Suomessa restonomikoulutusta tarjoavat muun muassa seuraavat ammattikorkeakoulut:

- Haaga-Helia ammattikorkeakoulu
- Laurea-ammattikorkeakoulu
- Rovaniemen ammattikorkeakoulu
- Saimaan ammattikorkeakoulu. (Suomen restonomit ry.)

Opetus- ja kulttuuriministeriö on pohtinut vuosikymmenen alkupuolella restonomikoulutuksen leikkauksia, jonka myötä oppilaitosvaihtoehdot ja aloituspaikalla vähenisivät. Leikkaustarve ministeriön mukaan on jopa 36 %, vaikkakin Suomen restonomit ry painottaa kyseisen luvun olevan kohtuuton. (Sillanpää 2013.) Sääksen (2012) mukaan venäläisturistien määrä vaikuttaa oleellisesti restonomikoulutuksen aloituspaikkoihin Suomessa. Opetus- ja kulttuuriministeriö lienee käsittänyt matkailijoiden merkityksen alueen elinkeinoelämän kannalta. Savonia-ammattikorkeakoulussa ja Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulussa aloituspaikkoja ei ole vähennetty. Vuonna 2013 aloituspaikkojen määrää on supistettu valtakunnallisella tasolla 600 aloituspaikalla ja Lahden, Seinä-



joen, Keski-Pohjanmaan, Vaasan ja Turun ammattikorkeakouluista restonomikoulutus lopetetaan.

Keskityttäessä hotelli- ja ravintola-alan restonomitutkintoon, tutkintoa tarjoavat HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu, Lahden ammattikorkeakoulu, Rovaniemen ammattikorkeakoulu, Saimaan ammattikorkeakoulu Imatralla, Savonia-ammattikorkeakoulu ja Tampereen ammattikorkeakoulu. Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdonkoulutusohjelma on tarjolla HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulussa Helsingissä ja Laurea-ammattikorkeakoulussa Espoossa. Englanniksi vastaavan tutkinnon voi suorittaa HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulussa sekä Saimaan ammattikorkeakoulussa. Restonomin tutkinto on mahdollista suorittaa nuoriso- tai aikuiskoulutuksena.

Restonomien ylemmän ammattikorkeakoulutuksen internetsivusto kertoo 90 opintopisteen tutkinnon syventävän liikeloudellista osaamista ja lupaa laaja-alaisempaa näkökulmaa yrityksen johtotehtäviin. Tutkinto halutaan siltikin nähdä työelämälähtöisenä ja sen toivotaan lisäävän asiantuntijuutta.

### **2.3 Restonomin työ ja työn tärkeimmät vaatimukset**

Viitalan (2013, 180–181) mukaan työn tärkeimmät vaatimukset eli avainkvalifikaatiot kehittyvät koulutuksessa, työelämässä mutta myös sosiaalisen kanssakäymisen myötä. Niihin voidaan liittää persoonallisuus ja sen ominaisuudet. Ammattitaidon kvalifikaatioita on kolmea eri luokkaa: Yleiset kvalifikaatiot, joihin kuuluu esimerkiksi paineensietokyky ja sosiaaliset taidot; ammattikohtaiset kvalifikaatiot – restonomin ammatissa jo mainittu palveluprosessin hallinta; ja tehtäväkohtaiset kvalifikaatiot, jotka ovat tehtäväkohtaisia. Restonomilla tämä on esimerkiksi markkinointiosaaminen. Ammattitaito voidaan luokitella erilaisten valmiuksien ja taitojen kirjastona, jota henkilö käyttää menestyäkseen työtehtävissään. Avainvaatimusten lisäksi työntekijältä odotetaan yleisesti oikeanlaista asennetta ja motivaatiota työntekoon. Myönteinen asenne ja motivaatio lisäävät yksilön tehokkuutta ja tukevat osaamista. Sitä vastoin vajavainen työtehtävien hallinta voi helposti laskea työmotivaatiota. (Viitala 2013, 180–181)

Ravintolan liikkeenjohdon koulutusohjelmasta valmistuneen restonomin työkentäksi voidaan nähdä seuraavat toimenkuvat: Asiantuntijatehtävät, kehitys- ja suunnittelutyö, koulutus ja konsultointi sekä myynti- ja markkinointityö. Vastavalmistunut ravintolan liikkeenjohdon restonomi työskentelee useimmiten vuoro esimiehenä tai ravintolapäällikkönä tai isommissa kasvukeskuksissa tuote- ja palvelukehityksen parissa. (Suomen restonomit ry; Laurea ammattikorkeakoulu 2013.) HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu (2012) painottaa edellisten lisäksi valmiuksia toimia yrittäjänä.

Akavan erityisalojen liitto kokee kuitenkin, että vaikka noin 80 % restonomiopiskelijoista työllistyy hyvin heti valmistumisen jälkeen, tyytyy moni tuore restonomi vähään. Työkokemusta on helppoa kartuttaa opintojen ohessa, mutta se ei aina ole tarpeeksi monipuolista. Siksi valmistuessaan nuoret päätyvät tekemään työtä suorittavalla asteella, eikä asiantuntijatasolla, johon heillä olisi valmiudet. Näihin tehtäviin he siirtyvät vasta keskimäärin noin viiden vuoden kuluttua valmistumisestaan. (Akavan erityisalojen liitto 2013.) Voidaan kuitenkin pohtia, millaista tuo opiskeluaikana kartutettu osaaminen on ja tarjoaako se oikeasti välittömät valmiudet liikkeenjohdollisiin tehtäviin. Vaikka vastavalmistunut restonomi saa käsiinsä tuoreimman teorian käytettäväksi työelämään, tarvitsee hän myös käytännön työkokemusta voidakseen toimia vaativissa asiantuntijatehtävissä.

Laurea ammattikorkeakoulussa (2013) nähdään osaava restonomi innovatiivisena, tutkimuksellisesti aktiivisena ja analyttisenä henkilönä, jolla on osaamista toiminnan kehittämiseen. Avainkvalifikaatioiksi mainitaan palveluiden innovatiivinen kehittämien ja markkinointi. Restonomi halutaan nähdä moniosaajana, jonka työkenttä voi käsittää suunnittelua, markkinointia, kehittämistä ja johtamista. Työn tärkeimmistä vaatimuksista esiin nousee asiakaslähtöinen ajattelutapa ja palveluiden suunnittelu, kehittäminen ja tuottaminen sen kautta. (Laurea ammattikorkeakoulussa 2013.)

Saimaan ammattikorkeakoulun englanninkielisestä koulutusohjelmasta valmistunut ravintolan liikkeenjohdon restonomi halutaan nähdä nykyaikaisena, monikulttuurisena johtajana, joka hallitsee asiakaslähtöisen toimintatavan ja projektinhallinnan. Esiin nostetaan hyvä kielitaito, kulttuurienvälinen viestintä ja markkinoinnillinen osaaminen. Minna Sipponen Rovaniemen ammattikorkeakoulusta peräänkuuluttaa tilannetajua sekä

kulttuuri- ja vieraanvaraisuusosaamista. Sen myötä palveluiden tuottamisessa otetaan huomioon esimerkiksi matkailijoiden taustat ja osataan tyydyttää asiakkaiden tarpeet yksilöllisesti. (Saimaan ammattikorkeakoulu; Sipponen 2013.)

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun nimeämät neljä peruspilaria restonomin koulutusohjelmaan ja sitä kautta työn vaatimuksiin ovat työelämälähtöisyys, liikkeenjohdollisuus, esteettisyys sekä kansainvälisyys. Työelämälähtöisyys yhdistää opintojen teoriaosuuden käytännön liike-elämään ja antaa objektiivisen näkemyksen alasta ja sen haasteista ja mahdollisuuksista. Tutkiminen, kehittäminen ja tiedon kriittinen prosessointi mahdollistaa tieto-aidon soveltamisen käytännön työssä ja sitä kautta avaa mahdollisuuksia restonomin uralla. Liikkeenjohdollisuus näkyy opinnoissa monipuolisena laskentatoimen ja markkinoinnin opiskeluna. Koska menestyvä liikeyritys vaatii taloudellista ajattelua menestyäkseen, on luonnollista, että se mainitaan yhtenä opintojen kulmakivenä. Esteettisyyden HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu on nostanut esille, sillä palvelujen tuottamisessa nimenomaan esteettisyys ja elämyksellisyys ovat tärkeässä roolissa asiakaslähtöisen näkökulman toteuttamisessa. Osana opintoja perehdytäänkin palvelumuotoiluun ja alan konseptidesigniin. Kansainvälisyys tuodaan opinnoissa esille kielten opetuksen ja monikulttuurisen koulutusympäristön myötä. Lisäksi HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu kannustaa kansainväliseen opiskelijavaihtoon ja tarvittaessa tukee siinä opiskelijaa. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012.)

Koulutusohjelmien keskeinen tavoite on siis pitkälti kouluttaa tulevaisuuden moniosaajia, jotka kykenevät toimimaan laaja-alaisissa asiantuntijatehtävissä asiakaslähtöisen ja liiketaloudellisen näkökulmansa ansiosta. Kansainvälisyys otetaan esille jokaisen koulutusohjelman esittelysivuilla ja kielitaito mainitaan osana monikulttuurisuutta englanninkielisen opiskelun myötä. Tässä opinnäytetyössä nimenomaan kansainvälisyys ja kielitaito nähdään tärkeänä osana tulevaisuuden globaalissa maailmassa.

Asetus ammattikorkeakouluopinnoista (3.3.1995/256) momentissa seitsemän säädetään riittävä viestintä- ja kielitaito. Saman asetuksen momentissa kahdeksan on mainittu sellainen suomen ja ruotsin kielen taito, jota valtion virkamieheltä vaaditaan kaksikielisellä virka-alueella ammatin harjoittamiseen ja kehittymiseen. Sen lisäksi on säädetty, että

opintoihin sisältyy yhden tai kahden muun vieraan kielen kirjallinen ja suullinen taito, joka on ammatillisen kehityksen kannalta tarvittava.

Tämä kielitaito on nimenomaan linkitetty työelämään ja sen tehtävä on mahdollistaa ammatillinen kehittyminen uralla. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon opinto-opas sisällyttää opintoihin yhteensä 9 opintopistettä englantia, 6 opintopistettä ruotsia ja 6 toista vierasta kieltä. Yksi opintopiste vastaa 27 tunnin kuormittavuutta opinnoissa. Siten englantia opiskellaan ammattikorkeakoulussa yhteensä keskimäärin 243 tuntia. Nämä toisen vieraan kielen opinnot voivat olla joko alkeis- tai jatko-opintoja. Ehtona opintopisteiden kerryttämiseksi on kaksi kurssia saman vieraan kielen opintoja. Mikäli opiskelijaa kiinnostavat kieliopinnot, voi hän kerryttää vapaavalintaisia opintoja kielten opintojaksoilla. Vuonna 2014 valinnaiset kielet Haagan kampuksella olivat ranska, saksa, espanja tai venäjä. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2014.) Kampus tarkoittaa ammattikorkeakoulun erillistä rakennusta. Haagan kampus on keskittynyt restonomien kouluttamiseen.

Kielitaito on siis osa ammatillisia valmiuksia, joiden avulla työstä on mahdollista suoriutua menestyksekkäästi. Muita avaintaitoja työelämässä ovat esimerkiksi asiantuntijuus omalla alalla sekä restonomeille palveluprosessin hallinta.

## **2.4 Elinikäinen oppiminen restonomin ammatissa**

Yksilön osaaminen on tärkeää niin työnantajalle kuin työntekijälle itselleen. Se on perusta onnistuneelle työskentelylle ja osaava henkilö suoriutuu tehtävistään paremmin ja tehokkaammin. Oppimisen kautta yksilö kokee onnistumisen tunnetta ja määrittää omaa asemaansa sosiaalisessa yhteisössä. Yksilön perusluonteeseen kuuluu halu oppia ja tuntea olonsa päteväksi. (Viitala 2013, 179) Opetushallitus avaa elinikäisen oppimisen avaintaitoja seuraavasti: ”Niillä tarkoitetaan valmiuksia, joita jatkuva oppiminen, tulevaisuuden ja uusien tilanteiden haltuunotto sekä työelämän muuttuvat olosuhteet edellyttävät.” Elinikäinen oppiminen onkin yksilön omaa kykyä kehittyä muuttuvassa maailmassa ja kehittää omaa ammattiosaamista tulevaisuuden tarpeita vastaaviksi. (Opetushallitus.) Kielitaito on globalisoituvassa maailmassa tärkeä osa ammattitaitoa ja sen avulla voi kehittää ammatillista osaamistaan läpi työelämän.

Kuten työelämässä yleisesti, myös restonomin ammatissa peräänkuulutetaan elinikäistä oppimista. Korhonen (2009) näkee vahvan ammattiosaamisen ja –koulutuksen olevan toki pääroolissa työhaussa ja uralla, mutta muistuttaa jatkuvan itsensä kehittämisen hyödyistä. Esimerkiksi päivitykset tietotekniseen osaamiseen ja nimenomaan kielitaitoon ovat aina positiivisia, vaikka keskeneräiset opinnot tai itsensäkehittämiskurssit eivät välttämättä innosta tulevaa työnantajaa. Teknillisessä korkeakoulussa opiskelijat valitsevat rohkeasti erikoisempia kieliä. Esimerkiksi kiina ja espanja ovat innostaneet kursseille. Varsinkin kiinan kielen opiskelu palkitsee tulevaisuudessa, sillä sen käännöstaidoille on paljon kysyntää. Venäjän sijainnin myötä sen opiskeleminen on hyödyllistä. (Korhonen 2009.) Onko näin kuitenkin ravintola-alalla? Mitkä ovat restonomeille ne tärkeimmät kielet? Tämän työn tutkimusosassa restonomeilta tullaan kysymään, mitkä ovat nyt ja tulevaisuudessa tärkeitä kieliä ammatin harjoittamisen kannalta.

Kieltenopetus ammattikorkeakouluissa pyrkii vastaamaan työelämän tarpeisiin. Kielitaitotarpeita onkin tutkittu monipuolisesti yritysten ja yhteisöjen näkökulmasta. Opetusministeriön kansallisten tutkintojen viitekehys linjaa elinikäisen oppimisen tavoitteita sekä tarvittavaa kielitaitoa ammattikorkeakouluasteella seuraavasti: ”Valmius jatkuvaan oppimiseen. Osaa viestiä riittävästi suullisesti ja kirjallisesti sekä alan että alan ulkopuoliselle yleisölle. Kykenee itsenäiseen kansainväliseen viestintään ja vuorovaikutukseen.” (Kosonen 2010.)

### 3 Palvelun laatu

Jo vuonna 1965 Ryhtiliike punnitsi Suomessa tarjoilijoita ja heidän tieto-taitoaan kahviloissa ja kansanravintoloissa sekä ensimmäisen luokan ravintoloissa. Heikoimmiksi osa-alueiksi tuolloin todettiin tarjoilun esittely ja tuotteiden suosittelu: Ensimmäisen luokan ravintoloissa tarjoilijat eivät välttämättä edes asiakkaan nimenomaisesta pyynnöstä suositelleet ruokalistan tuotteita. Monikaan tarjoilijoista ei panostanut ruokalistan esittelyyn. Palvelu oli lyhytsanaista ja hymytöntä. (Sillanpää 2002, 127-128.) Ryhtiliike painotti paljon tarjoiluhenkilökunnan heikkoa palveluasennetta sekä hidasta ja passiivista olemusta. Sama tutkimus keräsi julkisuutta englantilaisessa matkaoppaassa, jossa edellisten ”syntien” lisäksi nostettiin esiin suomalaisten kielitaidottomuus. Tämä olikin totta, sillä tarjoiluhenkilökunnan toisen maailmansodan jälkeinen sukupolvi oli edellisistä poiketen saanut koulutuksensa kokonaan Suomessa. Ulkomaan vaihtoihin oli hyvin haastavaa päästä ja sen myötä kielitaito ei henkilökunnalla kehittynyt vastaamaan kansainvälisiä odotuksia. (Sillanpää 2002, 127-128.)

Suomalaisen alkoholipolitiikan myötä tarjoilija joutui ristiriitaiseen rooliin: hän toimi samaan aikaan asiakaspalvelijana ja –tarkkailijana. Tämä heijastui usein palveluun. Asiakkaan tilatessa alkoholittomia juomia, muuttui iloinen ja reipas palvelu viralliseksi. Asiakkaat saattoivat tuolloin tilata alkoholijuoman pitääkseen henkilökunnan tyytyväisenä. Tarjoiluhenkilökunta toimikin tuohon aikaan provisiopalkalla. Asiakkaan tilausten määrä ja juoman voimakkuus ratkaisivat henkilökunnan palkan. Useimmiten kuitenkin kävi niin, että tarjoilija joutui säännöstelemään myyntiä tai lopettamaan sen kokonaan juuri silloin, kun asiakkaalla olisi ollut eniten ostohalukkuutta. (Sillanpää 2002, 128.)

Voidaankin miettiä, kuinka suomalainen säännöstelty alkoholipolitiikka on vaikuttanut alan henkilökunnan tapaan toimia. Suomessa ei vielääkään saa myydä kahta alkoholianosta yhdelle henkilölle ja anniskelu on muutoinkin rajattua. Provisiopalkkauksen päätyttyä suosittelu on jäänyt taka-alalle. Kustannustehokkaat itsepalveluravintolat ovat kasvattaneet suomalaisista nöyriä asiakkaita, jotka palvelevat itse itseään. Vasta 2000-luvun myyntihenkisyys on motivoinut ravintoloiden johtoa muuttamaan alan käytäntöjä vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja toiveita elämysten tuottamiseksi.

Palvelu on lähes aina vuorovaikutusta, joka vaikuttaa asiakkaaseen osittain alitajuisesti (Grönroos 1990, 49). Yksinkertaisimmillaan palvelu on Eräsalon (2011, 12–13) mukaan asiakkaan auttamista ja hänen tarpeidensa tyydyttämistä. Asiakas käyttää palveluita tilanteessa, jossa hän tarvitsee jotain eikä itse ole kykenevä tai halukas panostamaan siihen omaa osaamistaan. Tuotteen siirtyminen asiakkaalle viimeistellään palvelulla. Palvelu on parhaimmillaan ystävällistä, henkilökohtaista ja persoonallista. Jos palveluntarjoaja kykenee yllättämään asiakkaan, syntyy elämys. Peruspiirteiltään palvelu on pääosin aineetonta. Siitä ei siis jää mitään konkreettista vaan se on tunnetila, jonka jokainen asiakas kokee henkilökohtaisesti ja ainutlaatuisesti. Palvelu on toimintaa henkilökunnalta, kuten hymyilyä ja työsuorituksia. Se kulutetaan samanaikaisesti kuin sitä tuotetaan. Asiakas osallistuu itse vuorovaikutteisesti palvelutapahtumaan. Ilman asiakkaita ei ole palvelua. Palvelun tekijänoikeudet on kuin veteen piirretty viiva: Sen omistajaa on vaikeaa määritellä. (Eräsalo 2011, 12–13.)

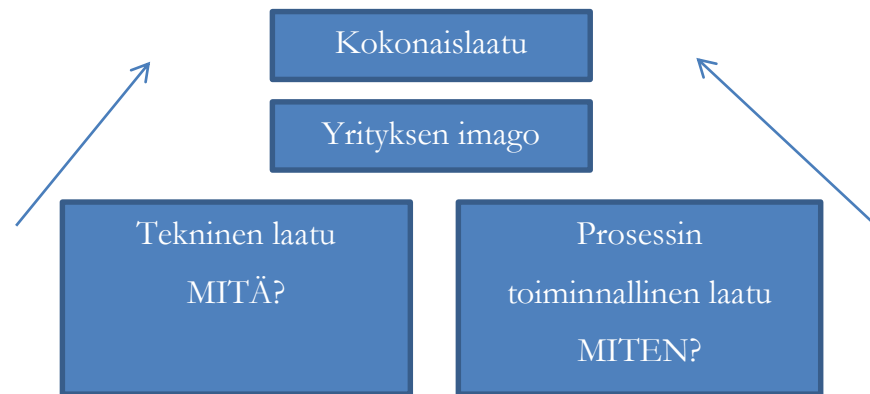
Palvelu on vuorovaikutusta asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä. Työntekijän persoonallisuus on merkittävä työkalu, johon kannattaa kiinnittää huomiota. Asiakaspalvelija toimii oman alansa asiantuntijatehtävässä, joka restonomille on palveluprosessin hallinta (Eräsalo 2011, 14-15; Suomen restonomit ry.). Oman roolinsa mieltäminen palvelutapahtumassa auttaa työntekijää ohjaamaan omaa työtään ja sitä kautta toimimaan ammattimaisesti omaa työpanostaan arvostaen. Myynnillisyyys on usein avainasemassa palvelun laadun kannalta. Myynti ei ole osa palvelutapahtumaa, vaan sitä tulisi tapahtua koko asiakaspalvelutilanteen ajan. Kun asiakkaalle tuodaan esiin yrityksen tuotteita koko palvelutapahtuman ajan, kokee hän sen lisäpalveluna ja hänen asiakastyytyväisyytensä lisääntyy. (Eräsalo 2011, 14-15.)

Palvelun laatu terminä sen sijaan on haastava. Palvelu itsessään on lähes poikkeuksetta aineetonta, eikä sen tuotantoa ja kulutusta voi helposti erottaa toisistaan. Tämä vaikeuttaa laatukäsitteen määrittelyä. Yleisesti voisi sanoa, että laatu on asiakkaan subjektiivinen kokemus palvelusta. Mikäli palvelu on vastannut asiakkaan odotuksia, on se hyvää. Hyvä laatu luo asiakkaalle lisäarvoa ja lisää asiakastyytyväisyyttä. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 34.) Palvelun laadun kannalta on tärkeää tiedostaa seuraavat seikat:

- Ymmärtääkö yritys asiakkaan tarpeet?
- Onko palvelun sisältö muokattu vastaamaan asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin?

- Palvellaanko asiakasta sovittujen manuaalinen mukaisesti?
- Onko asiakasviestintä samassa linjassa palvelun toteutuksen kanssa?
- Kohtaavatko asiakkaan odotukset ja tarpeet todellisen palvelun? (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 34.)

Grönroosin (1990, 60) mukaan palvelu on sitä, millaisena asiakkaat sen mieltävät. Palvelun laatu muotoutuu samoin asiakkaan kokemuksesta.



Kuvio 1. Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta. (Grönroos 1990, 63.)

Grönroosin (1990, 62-63) mukaan laatukokonaisuus muodostuu tuotteen teknisestä ja toiminnallisesta laadusta. Tekninen laatu ravintolassa on esimerkiksi ruoka-annos ja toiminnallinen laatu tarjoilu, jonka asiakas kokee ravintolavierailun aikana. Asiakas vertaa omaa laatukokemustaan yrityksen imagoon ja muodostaa siten kuvan yrityksen kokonaislaadusta.

Asiakkaalle palvelutilanteen kannalta suuressa roolissa on palveluihin käytetty aika. Koska tämän päivän asiakkaat ovat kiireisiä, valmiiksi räätälöidyt ratkaisut antavat heille lisäarvoa. Asiakas on valmis käyttämään enemmän rahaa tilanteessa, jos voi säästää siten aikaa. Nykyään aikaa säästetään tilaamalla tuotteet postimyynnistä tai internetistä. (Bergström & Leppänen 2009, 101.) Tässä tilanteessa ravintolat kilpailevat erilaisten kotiinkuljetuspalveluiden kanssa. Jos kyse ei ole vain perustarpeen, eli nälän ja janon tyydyttämisestä, on ravintolalla etulyöntiasema. Asiakkaan tullessa ravintolaan, hän odottaa elämystä. Tähän henkilökunnan on helppo vastata myymällä eli osoittamalla asiantuntemustaan tuotteiden suhteen. Koska asiakas kokee palvelun huolenpitona, on erilainen kontaktointi asiakkaan kanssa ravintolavierailun aikana mieltettävissä asiakas-



palveluna. Jos näiden kontaktointien aikana asiakkaalle myydään tuotteita, saadaan aikaan helppoa lisämyyntiä ja sen myötä kassavirtaa yritykselle.

Vuorovaikutteisessa asiakastapaamisessa asiakkaan tarpeet otetaan huomioon ja niiden pohjalta muodostetaan palvelu tai tuote, jota asiakas odottaa. Ammattitaitoisen myyjän perustehtävään kuuluu motivaatio kuunnella asiakasta ja löytää paras ratkaisu tämän tarpeisiin. Asiakkaan tarpeita ja niiden tunnistamista voi käsitellä Maslowin tarvehierarkian kautta.



Kuvio 2. Maslowin tarvehierarkia. (Bergström & Leppänen 2009, 106)

Ravintolavierailun aikana asiakas odottaa ainakin fysiologisten tarpeiden tyydyttymistä, onhan hän tullut nimenomaan syömään ja juomaan ruokaravintolaan. Lisäksi turvallisuus on yksilölle tärkeää, jotta hän voisi rentoutua ruokaillessaan. Sosiaalisia tarpeitaan hän tyydyttää valitsemassaan ruokaseurassa ja ammattitaitoinen tarjoilija voi antaa yksilölle arvostuksen tunnetta huomioonottavalla ja kunnioittavalla palvelulla. On siis tärkeää hahmottaa, kuinka kokonaisvaltaisesti perinteisessä palvelutilanteessa asiakkaan tarpeet pitää ottaa huomioon.

### 3.1 Palvelun tasot myyntityössä

Myyntityön voi nähdä vaihtokauppana ja toisaalta elämäntapana ja asenteena. Silloin, kun myynti on yksilölle luontaista, ei hän huomaa tekevänsä myyntityötä vaan pikemminkin käy vaihtokauppaa ajasta ja rahasta yhtiölleen. Moni kokee myynnin vaikuttamisena ja paheksuu sitä sen vuoksi. On kuitenkin tärkeää käsittää, että myyntityötä tehdessä muihin vaikuttamisen keinoja on monia, joista osa on kielteisiä. Myyntityöhön sisältyy aina vuorovaikutus. (Kokonaho 2011, 10.) Hyvä myyjä tiedostaa omat vuorovaikutustoimintatapansa ja kehittää niitä. Tärkeitä työkaluja hänelle on esiintyminen ja asiakkaan lukeminen sekä asiakaspalvelu ja asiantuntemus. Huippumyyjä tunnistaa työnsä merkityksen ja osaa nähdä sen tulosvastuullisena toimintana. Työssään hän on asiakaslähtöinen ja kokonaisvaltaisesti palvelee asiakasta. Myyntityössä tärkeää on aktiivisuus vuorovaikutukseen, jonka kautta asiakkaan ostopäätökseen on mahdollista vaikuttaa. Myyntityö ei saa olla pelkkää tavarantoimitusta vaan sen tulee sisältää halu palvella asiakasta. (Kokonaho 2011, 10.)

Vuorovaikutteisessa myynnissä on viisi tasoa, joilla asiakkaaseen voi vaikuttaa. Alhaisin vaikuttamisen taso on apatia. Tilanteessa toiseen henkilöön ei yritetä vaikuttaa millään tavoin eikä asiakkaasta olla kiinnostuneita. Myyjä on passiivinen. Toinen taso on mielenkiinnon herättäminen, jossa tuotteen hyviä puolia korostetaan asiakkaalle. Myyntityössä käytetään aktiivisesti ääntä ja ollaan positiivisessa ja aktiivisessa kontaktissa asiakkaan kanssa. Varsinkin aloittelevalla myyjällä tämä taso on turvallinen, sillä hän toimii viestinviejänä ja esittelee asiakkaalle erilaisia mahdollisuuksia varsinaisen aktiivisen myyntityön sijaan. Kolmannella tasolla on suostuttelu. Tässä kohtaa myyjä työskentelee suostuttelun kautta ja osaa argumentoida asiakkaan epävarmuutta vastaan. Myyjä perustelee sen, miksi kyseinen tuote tai palvelu on asiakkaalle tarpeellinen. Kokenut myyjä toimii usein tällä tasolla ja tekee samalla aktiivista lisämyyntiä. (Kokonaho 2011, 11-14.) Neljäs taso on manipulointi. Tällöin asiakkaan tunteisiin pyritään vetoamaan esimerkiksi syyllisyyden kautta. Tästä esimerkkinä tilanteet, joissa asiakkaalle pyritään tuottamaan huonoa omaatuntoa ostamatta jättämisestä. Mahdollinen asiakas ostaakin tuotteen vain lepytelläkseen myyjää. Viides ja viimeinen myynnin taso on pakottaminen. Asiakkaalle myydään tuote voimakeinoja käyttäen, uhkaillen tai kiristämällä. Kyseinen myyntitapa on laiton ja myyjä voi sen myötä joutua rikosoikeudelliseen vastuuseen. Ammattitaitoi-

set myyjät pysyvät aina tasoilla kaksi ja kolme. Nämä ovat kunniallisia ja eettisiä tapoja vaikuttaa asiakkaan tunteisiin (Kokonaho 2011, 11-14.)

### **3.2 Myynti osana laatukokemusta**

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulussa on vuoden 2011 alussa aloitettu projekti, jonka missio on kouluttaa myyntiä ja asiakaspalvelulähtöisyyttä. Tämä HH3S-projekti on lähtenyt henkilöstön kouluttamisesta ja sen pohjalta on luotu myynnin ja palveluosaamisen erikoistumisopinnot, jotka alkoivat syksyllä 2012. HH3S-projektin projektipäällikkö Johanna Vuori näkeekin myyntiosaamisen tulevaisuuden kilpailuetuna työmarkkinoilla ja haluaa nähdä sen osana haagahelialaista kulttuuria. (Spirit 2012, 6-7.) Myyntityön koulutusohjelma painottaakin myynnin ja asiakkuuksien rakentamista, kaupankäyntiympäristöjä ja johtamista. Se kehittää viestintä-, vuorovaikutus- ja esiintymistaitoja. (HAAGA-HELIA 2014.)

Rick Segel (2003) painottaa myyntiä asiakaspalvelun laadun takaamiseksi. Vaikka moni asiakas kokee intomielisen myymisen hyökkäävänä, on asiakkaista huolehtiminen tärkeää. Palvelu taas erilaistaa yrityksen kilpailijoistaan. Kunnioittava käytös asiakasta kohtaan luo ainutlaatuisen kokemuksen. Oikeanlainen myyntityö on asiakkaan tarpeet huomioonottavaa. Sen myötä on mahdollista menestyä tiukassa kilpailutilanteessa ja luoda hyvä maine omalla toimialalla. Esimerkkinä Segel (2003) kertoo tarinan nuoruusvuosiltaan Shellillä, jossa vanhempi työntekijä mainitsi jokaiselle asiakkaalle erikseen illalla arvottavasta suuresta lottopotista. Segelin kehuttua työntekijää kovaksi myyntimieheksi, tämä totesi pitävänsä huolta asiakkaistaan myymisen sijaan.

Ravintolakolmio-ryhmän markkinointijohtaja Anders Löfman (23.1.2014) haluaa henkilöstön myyntityön tulevan edellä mainitun esimerkin kautta luonnostaan. Hän karsastaa ajatusta, etteikö asiakaspalvelutyö pohjautuisi myynnille ja myyminen onkin hänelle missio. Asiakkaan kanssa luodut kontaktipinnat ravintolavierailun aikana vahvistavat kuluttajan elämystä. Myynti esittäytyy huolenpitona ja luo mielikuvaa asiantuntijuudesta. Laatu on asiakkaan odotusten täyttymistä. Asiakasta voikin helposti hämmentää tilanne, jossa mielikuva ravintolasta on ristiriidassa totuuden kanssa. Silloin palaute näkyy helposti joko erittäin positiivisena tai negatiivisena.

Ravintolakolmio-ryhmä lisää myyntityötään käytännössä erilaisten teemaviikkojen avulla. Ryhmä uskoo asiakaslähtöiseen toimintatapaan. Osana asiakaslähtöisyyttä Löfman (23.1.2014) mainitsee suosittelun. Asiakkaan tehtävä ei ole tuntea ravintolaa ja sen tuotevalikoimaa – siitä vastaa henkilökunta. Henkilökunnan tehtävä on suosittelun kautta tutustuttaa asiakas ravintolan tuotteisiin ja sitä kautta mahdollisesti ohjata asiakkaan valintoja ja vähintäänkin lisätä asiakkaan ostosta miellyttävällä ja turvallisella tavalla. Teemaviikot antavat nuorelle ja kokemattomallekin henkilökunnalle työkalun: Erikoisviikkojen tuotteet ovat esillä ravintolassa ja sitä kautta helppoja myydä ja suositella. Koska ravintolan valikoiman tunteminen on hetkittäin haastavaa henkilökunnalle, antavat erikoisviikot mahdollisuuden keskittyä yhden tuoteperheen luontevaan suositteluun. Sen myötä työntekijältä vapautuu henkisiä resursseja itse myymiseen, eikä tuote-tuntemus vie turhaa energiaa työltä. Samalla erikoisviikot luovat pohjaa markkinoinnille ja lisäävät asiakkaan käyntikertoja jo pelkästään ruokalistavaihtelun kautta. Teemaviikkojen kautta tavoitteet on helppo asettaa ja niiden toteuttaminen on henkilökunnalle osa palveluprosessia. Erilaiset myyntitavoitteet itsessään luovat toimintaan ryhdikkyyttä. Asiakas odottaa ravintolaan tullessaan tilanteen johtamista ja valmiita ratkaisuja henkilökunnalta. Tämä voidaan toteuttaa helposti suosittelu- ja myyntityöllä. (Löfman 23.1.2014.)

Asiakastyytyväisyys koostuu ensivaikutelman ja odotusajan lisäksi henkilökunnan asiantuntijuudesta ja tasalaatuisesta tuotteesta. Ystävällisyys ja joustavuus ovat tärkeitä teemoja asiakastyytyväisyyden rakentamisessa. Asiakkaan tuntemisen myötä hänen odotuksiinsa on helpompi vastata. Palveluympäristön miljö, puhtaus ja tunnelma tuovat osansa asiakkaan mielikuvaan palvelusta ja sen laadusta. (Ursin 2010.) Lisäksi Löfman (23.1.2014) painottaa, kuinka tärkeässä roolissa henkilöstö on asiakaspalvelutilanteissa. Vaikka yritys panostaa markkinointiin, voi yksikin epäonnistunut palvelutilanne viedä pohjan mainonnalta. Henkilöstön koulutus, hyvinvointi ja jaksaminen ovatkin hänen käsityksensä mukaan suuressa roolissa ravintolapalveluita suunniteltaessa. Hyvä henkilökunta toimii käyntikorttina ravintolalle ja heistä välittyy asiantuntijuus ja ylpeys työhön.

Myynnin tulisikin olla luontaista toimintaa, eikä vain harjoiteltuja fraaseja. Siten se ei erotu asiakkaalle pakkomyyntinä vaan nimenomaan tuotesuositteluna. Sen tehtävä on tarjota asiakkaille ratkaisuja ongelmiin ja luoda positiivinen ostamisen ilmapiiri, jonka myötä ostot lisääntyvät.

Tulevaisuudessa nimenomaan yksilöllinen palvelu, esimerkiksi kielitaitoinen asiakas-kontakti, korostuu Elinkeinoelämän keskusliiton (2006) mukaan. Asiakkaiden tarpeet ja niiden tunnistaminen ovat keskeisiä näkökulmia palveluissa kehittyneiden prosessien rinnalla. Myynti- ja markkinointitaidot, esteettinen työskentely sekä tehokkuusajattelu matkailu- ja ravitsemusalan työntekijätehtävissä nähdään tulevaisuuden trendeinä, jotka luovat kilpailuetua yritykselle. Henkilöstön yhteistyötaidot, tiimityöskentely ja muutosvalmius ovat tärkeitä elementtejä palvelun laatua mitattaessa. Esimiestyöskentelyssä onnistunut asiakaspalvelutilanne vaatii taustalle myyntitaidot, palvelujen konseptointi- ja tuotteistusosaamista, markkinatuntemusta ja liiketoimintaprosessien ymmärtämistä. Samoja suuntaviivoja vetää Löfman (23.1.2014). Hänen mukaansa tulevaisuuden asiakas kaipaa lisäksi yksilöllistä palvelua, erilaistamista myynnissä ja hemmottelua sekä kommunikaation asiakkaan tasolla. Syynä tähän hän mainitsee y-sukupolven pienet perheet ja sen myötä huomion keskipisteenä olon.

Kielitaito antaa restonomille mahdollisuuden erilaistaa palvelua. Kun asiakasta palvelee hänen omalla äidinkielellä, syvenee suhde palvelutilanteen aikana. Se on helppo keino luoda henkilökohtaisempaa palvelua ja samalla vedota asiakkaan tunteisiin. Siten asiakas on taas vastaanottavaisempi henkilökunnan myyntityötä kohtaan.

## 4 Kielitaito meillä ja muualla

Vaikka Suomen sijainti on kaukainen, ei se ole enää valtiona eristäytynyt. Yhä useampi suomalainen joutuu tilanteeseen, jossa on kommunikoidava vieraalla kielellä. Tähän maan koulutusjärjestelmä on vastannut jo yli 40 vuoden ajan. Peruskoulun aikana kaksikielisessä Suomessa jokaisen on opiskeltava sitä kansalliskieltä, joka ei ole kansalaisen äidinkieli. Lisäksi peruskoulussa opiskellaan vähintään yhtä vierasta kieltä kahden kotimaisen kielen lisäksi. Aikuisia kielten opiskelu kiinnostaa vähintäänkin harrastepohjalta. Yritykset ja julkinen sektori järjestävät aikuisille erilaisia mahdollisuuksia kieltenopiskeluun mm. yksityisissä kielikouluissa ja kursseilla. (Jyväskylän yliopisto 2007.)

Ammattikorkeakouluasteella kielitaitoon tulisi sisältyä ala- ja ammattikohtaisen sanaston sekä erityistilanteiden hallinnan lisäksi yleinen työelämäsanasto ja perussanasto rakenteineen. Myös yleiset valmiudet ovat tärkeitä. Niihin sisältyy vuorovaikutus, monikulttuuriset taidot, elinikäinen oppiminen ja taito oppia, tiedonhaku sekä ongelmanratkaisukyky. (Juurakko-Paavola.)

Tässä työssä äidinkielellä tarkoitetaan sitä kieltä, jonka lapsi oppii kotona vanhemmiltaan. Se on myös Suomessa usein sen kirkon kieli, jonka seurakuntaan lapsi kastetaan. Koulusivistyskieli voi tänä päivänä mm. kielikylpykoulujen ja maahanmuuttajataustaisuuden vuoksi olla jokin muu kuin äidinkieli. Toisen kotimainen kieli tässä työssä nähdään suomena tai ruotsina, jotka ovat Suomen viralliset kielet. Vieraat kielet ovat muita kuin edellä mainittuja kieliä, joita yksilö kohtaa ja mahdollisesti opiskelee elämänsä aikana. Työkieli on se kieli, jota yksilö käyttää pääasiallisena kielenä kommunikoidessaan kollegoiden ja asiakkaiden kanssa.

Suomessa esimerkiksi Ravintolakolmio-ryhmän strateginen johtoryhmä on linjannut, että jokaisessa ryhmän ravintolassa on hyvä olla venäjän kielen taitoista henkilökuntaa. Koska ryhmän yksi arvoista onkin jatkuva kehittäminen, sitoutuu se kouluttamaan työntekijöitään. Sen myötä on järjestetty kielikurssi erään venäläistaustaisen työntekijän pitämänä. Koulutuskerrat ovat olleet vapaaehtoisia ja palkattomia. Kiinnostus kurssia kohtaan on ollut ensi alkuun suurta, mutta pitkällä aikavälillä opiskelun into on laantunut ja sitä kyseinen kurssi poistettu ryhmän kurssivalikoimasta. Ravintolakolmio-

ryhmän kehitysjohtaja Elina Ostela-Pyhälä näkee kieltenopiskelun aina haasteellisena. Hänen mielestään Suomessa ravintola-alalla pärjää hyvin pitkälle englannin kielellä, joskin venäjän taitotarve on korostunut. (Ostela-Pyhälä 8.1.2014.)

Nimenomaan sujuva venäjänkielen taito nähdään Ravintolakolmio-ryhmässä etuna rekrytointitilanteissa. Ryhmän henkilöstöstrategia kulki jonkin aikaa kielitaito edellä. Pidemmän päälle kuitenkin ryhmä haluaa ensisijaisesti äidinkielenään suomea puhuvaa henkilöstöä. Tämä johtuu sekä palvelukulttuurin erilaisuudesta esimerkiksi Suomi-Venäjä-Viro – akselilla että väärinymmärryksistä palvelutilanteissa. Vaikkakin monet virolaiset puhuvat hyvää suomea, on erilaisia ongelmatilanteita esiintynyt. Pahastuneille asiakkaille on jouduttu hyvittämään jälkikäteen näistä väärinymmärryksistä. Lisäksi koetaan, että suomalaiset asiakkaat osittain vieroksuvat ulkomaalaistaustaista henkilökuntaa. Sen myötä suurin osa henkilöstöstä halutaan rekrytoida kantaväestöstä. (Ostela-Pyhälä 8.1.2014.)

Suomessa maahanmuuttajien kielitaitoa on pohtinut Härmälä (2011). Hän hämmästelee, kuinka vähällä kielitaidolla oikeastaan työstä on mahdollista selvitä. Kielitaito vaikuttaa työllisyyteen ratkaisevasti, sillä se ei vaikuta vai työtehtävistä selviytymiseen mutta myös työyhteisöön sulautumista. Kuitenkin kielitaitoa tärkeämpää Härmälän (2011) mukaan on ei-kielilliset elementit kuten ilmeet ja eleet. Hänen mukaansa kielitaito on toisaalta riittävä siinä vaiheessa, kun yksilö on siihen tyytyväinen. Ravintola-alalla tilanne on kuitenkin toinen. Kantaväestö hetkittäin jopa karsastaa ravintoloita, joissa palvelua ei saa suomen kielellä. Monen suuremman yrityksen henkilöstöstrategia on Ravintolakolmio-ryhmän kaltainen: rekrytoinnissa painotetaan kantaväestöä, jotta väärinymmärryksiltä ja vaikeilta tilanteilta vältyttäisiin.

Yhdysvalloista joudutaan henkilöstölle opettamaan silloin tällöin englantia asiakaspalvelutilanteiden sujuvoittamiseksi. Vuonna 2004 newyorkilaisravintola ”Tavern on the Green” järjesti ulkomaalaistaustaisille työntekijöilleen vapaaehtoisen englannin kielen kurssin. Jopa 18–20 % yrityksen työntekijöistä ei puhu englantia äidinkielenään, joten kurssille oli tarvetta. Tällä kuusi viikkoa kestäneellä kurssilla haluttiin parantaa työntekijöiden palvelun laatua ravintolassa. Ravintolan johtaja kokee, että kommunikaatiota

lisäämällä työ on helpottunut. Samalla voidaan kehittää henkilökuntaa ja luoda heille etenemismahdollisuuksia yrityksen sisällä. (Nation's Restaurant News 2004.)

#### **4.1 Eurooppalainen viitekehys ja sen taitotaso**

Euroopan Unioni on vuonna 2006 määrittänyt elinikäisen oppimisen avaintaitoja koskevan eurooppalaisen viitekehysten. Sen taustalla on kansalaisten tarvitsemat perustaidot muuttuvassa ja globalisoituneessa maailmassa. Viitekehyksessä on ehdottoman tärkeää, että koulutus järjestetään tasapuolisesti ja että se on kaikkien saatavilla. (Euroopan parlamentin ja neuvoston suositus elinikäisen oppimisen avaintaidoista 2006.)

Viitekehysten tärkeimmät tavoitteet ovat määritellä avaintaidot, tukea jäsenmaiden tuottamaa peruskoulutusta ja elinikäisen oppimisen linjausta kansalaisilleen, luoda raamit yhteiselle järjestelmälle, jonka pohjalta koulutusta eri maissa voidaan vertailla sekä edistää Koulutus2010 -työohjelmaa ja vastaavia koulutusohjelmia Euroopan Unionissa. (Euroopan parlamentin ja neuvoston suositus elinikäisen oppimisen avaintaidoista 2006.) Osana viitekehystä on kielitaito, johon tässä työssä paneudutaan tarkemmin tässä luvussa sekä tutkimusosiossa.

Viestintä vieraalla kielellä sisältää neljä osa-aluetta: puhuminen, kirjoittaminen, kuunteleminen ja lukeminen. Tähän avaintaitoon sisältyy erilaisten sosiaalisten ja kulttuuristen taitojen ja tapojen tuntemus yksilön sosiaalisessa ympäristössä. Viitekehyksessä painotetaan sanavarastoa ja kieliooppia sekä tietoisuutta verbaalisen vuorovaikutuksen päätyypeistä ja kielen rekistereistä. (Euroopan parlamentin ja neuvoston suositus elinikäisen oppimisen avaintaidoista 2006.) Tämän työn tutkimusosiossa ei eritellä kielitaidon eri osa-alueita. On kuitenkin tärkeää tiedostaa niiden olemassaolo ja merkitys työelämässä.

Liite 1 esittelee eurooppalaisen itsearviointilokerikon, johon on määritelty yhtenäiset eurooppalaiset kielten taitotasot. Oman itsensä arviointia painotetaan paljon ammattikorkeakouluasteella ja sen voikin nähdä osana ammatillisia kvalifikaatioita. Näiden pohjalta jokainen kansalainen voi määrittää oman kielitaitonsa ja arvioida osaamistaan esi-



merkiksi ansioluettelossa. Lokerikossa on kuusi taitotasoa jokaisessa näistä kategorioissa ja se havainnollistaa yksinkertaisten esimerkkien kautta kielitaidon tasoja.

## **4.2 Elinkeinoelämän keskusliiton tutkimus kielitaidon tarpeesta vuonna 2009**

Elinkeinoelämän keskusliiton (2009) henkilöstö- ja koulutustiedustelussa painotetaan sitä, kuinka työelämässä tarvitaan yhä enemmän ja useampia kieliä nyt ja tulevaisuudessa. Koska kieli on väline monikulttuuriseen yhteistyöhön, tarvitaan sitä muuttuneessa työelämässä. Pelkästään rekrytointitilanteessa kielitaito saattaa olla kilpailuetu, jonka perusteella työnantaja tekee valinnan. Työtehtävät ja asiakasmarkkinat vaikuttavat paljon siihen, kuinka suuri painoarvo kielitaidolla on muiden rekrytointikriteerien joukossa. Nykyään oletetaan henkilökunnan osaavan kieliä – se on osa ammattitaitoa erityis-taidon sijaan. Totuus on kuitenkin erilainen. Vaikka työnhakijan muu ammattitaito on erinomainen, ei kielitaito ole aina riittävällä tasolla. Tämän myötä rekrytointiprosessi hakijan kanssa päättyy. Kielten oppiminen vaatii aikaa ja oikeaa tahtotilaa, eikä sen vuoksi puutteellista taitotasoa voida sivuuttaa rekrytointiprosessissa. Harvinainen kielitaito voi olla kilpailuetu, jolla työnhakija saa omaa koulutustaustaansa paremman työpaikan. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2009.)

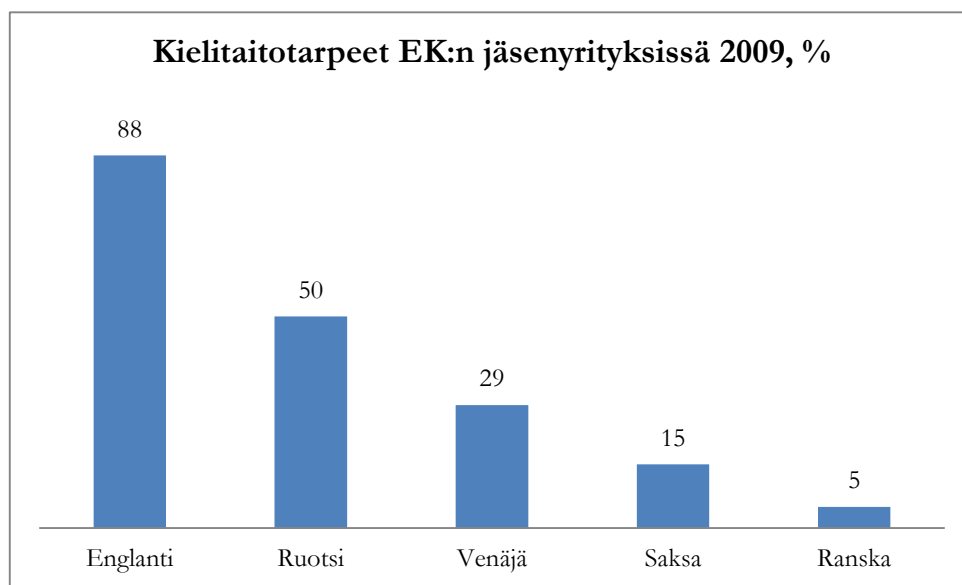
Elinkeinoelämän keskusliitto (2009) painottaakin nimenomaan kielenkäytön toimivuutta sekä rohkeutta kommunikoida vieraalla kielellä työelämässä ensisijaisena arvona. Hyvänä kielitaitona pidetään mahdollisuuksia sujuvaan keskusteluun vieraalla kielellä ja vakuuttavaa itseilmaisua luottamusta herättävästi. Tämä on osa laajempaa viestintäosaamista, johon kuuluu taito käydä dialogia, väitellä ja argumentoida. Kielitaiton avulla niin yrityksellä kuin yksilöllä on mahdollisuus kehittyä ja kasvaa kansainvälisessä työmaailmassa.

Kuitenkin myös suomen kielen taito on tarpeen: jopa 91 % suomalaisista työnantajista näkee suomen kielen taidon tärkeänä rekrytointikriteerinä. Eniten suomen kielen taitoa arvostettiin palvelualoilla ja sitä perusteltiin lähinnä työyhteisön ja asiakkaiden tarpeilla. Työelämän viestintätaidot ovatkin monimuotoisia: Keskustelua käydään sosiaalisessa kanssakäymisessä työtovereiden kanssa sekä muodollisissa tilanteissa. Siksi onkin haastavaa määrittää, millainen kielitaito on riittävä tehtävään. Viestintä on toki tärkeää ja osa

yleisiä työelämäkvalifikaatioita. Pitää muistaa, että painopiste on poikkeuksetta kielenkäytön toimivuudessa – ei täydellinen kielitaito. (Jäppinen 2005, 6–7.)

Jäppinen (2005, 8) painottaa, että vaikka englanti olisikin yrityksen virallinen työkieli, ei suomen kielen taitoa pidä väheksyä. Se saattaa toimia sisäisen kulttuurin kielenä, jolloin suomea puhumattoman on vaikea sopeutua työyhteisöön. Epävirallinen tiedottaminen hankaloituu ja jopa uralla eteneminen voi vaikeutua suomen kielen puutteellisuuden vuoksi.

Taulukko 1, Kielitaitotarpeet EK:n jäsenyrityksissä 2009, %



Yllä olevasta kuvioista käy ilmi ne kielet, joiden osaamista yritykset painottavat rekrytointiprosessissa. Suomessa maan ensisijaista virallista kieltä odotetaan puhuttavan ja tässä tutkimuksessa se on siksi jätetty pois kielitaitotarpeista. Tärkeimpänä kielitaitona pidetään englantia, jonka osaamista jopa 88 % yrityksistä odottaa. Se toimii monissa kansainvälisissä yrityksissä virallisena työkielenä ja kieli on tärkeässä asemassa monikanallisessa yhteistyössä. Siksi se nähdään peruskielenä, jonka osaaminen on perustaito. Ruotsia työtehtävissä vaatii joka toinen yritys ja palvelusektorilla noin 55 % vastanneista. Ruotsin kielen merkitys on suomalaisessa työelämässä vähentynyt voimakkaasti. Vuonna 2005 ruotsin osaamista painotti vielä 65 prosenttia kyselyyn vastanneista. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2009.)

Siinä missä ruotsin kielen arvostus on laskenut, nousee venäjän osaaminen. Venäjän kieli on tärkeässä asemassa kaikilla toimialoilla ja sitä painottaa rekrytoinnissa vajaa kolmannes vastaajista. Perinteisen saksan kielen taitoa näkee etuna 15 % vastaajayrityksistä. Sen painoarvo keskittyy teollisuuteen ja palvelualoilla kysyntä on vähäisempää saksankielelle. Ranskan kielen taitotarve on tästä vertailuviisikosta vähäisin: Sitä painottaa vain noin 5 % vastaajayrityksistä, kuitenkin niin, että hotelli- ja ravintola-alalla joka kymmenes työnantaja pitää sitä yhtenä rekrytointikriteerinä. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2009.)

Tänä päivänä englantia onkin kansainvälisen liike-elämän yhteinen kieli, jonka osaaminen on itsestäänselvyys monelle rekrytoijalle. Tulevaisuudessa globaali maailma vaatii työntekijältään monipuolisempaa kielitaitoa. Elinkeinoelämän keskusliitto (2009) pyysikin henkilöstö- ja koulutustiedustelussaan jäsenyrityksiään ennakoimaan, millaiselle kielitaidolle he antavat painoarvoa tulevaisuuden rekrytointitilanteissa. Venäjän merkitys kauppakumppanina sekä matkailijoiden tuomat eurot näkyvät tässä vastauksessa. Jopa puolet vastanneista olettaa jatkossa painottavansa venäjän kielen taitoa rekrytointitilanteissa. Yhtälailla kaupankäynti Aasian ja Etelä-Amerikan kehittyvien maiden kanssa heijastuu vastauksissa: noin kolmannes vastaajista näkee portugalilaisen ja kiinan kielet sekä joka neljännes espanjan kielen tulevaisuuden taitotarpeina.

Jyväskylän yliopiston kielikoulutuspoliittinen projekti KIEPO näkee globalisoituneen maailman vaikuttaneen suomalaisen yritysmaailmaan voimakkaasti. Työvoiman liikkuvuus ja maahanmuutto nostavat yritysten työkielen ja kulttuurin kansainvälisemmälle tasolle. Englannin kieli vaikuttaa jo nyt voimakkaasti ja on monen yrityksen pääasiallinen työkieli. Muiden kielten, kuten ruotsin ja venäjän, taitotarve on kasvanut. Vieraampien kielten, saksa, ranska, espanja ja kiina, osaajia arvostetaan. Kielitaitotarve on nimenomaan vieraan kielen ammatillisen sanaston suullisessa hallinnassa ja äidinkielessä kirjoittaminen ja erilainen vuorovaikutus sekä neuvottelutilanteet.

Yritysesimerkkinä Elinkeinoelämän keskusliitto (2009) on nostanut noin 900 henkeä työllistävän Pohjois-Karjalan Osuuskaupan, jonka toimialueita ovat kaupan alan lisäksi majoitus- ja ravintolatoiminta. Yrityksen työkieli on suomi. Englannin ja ruotsin kielellä kommunikaatio on suhteellisen harvinaista, mutta venäjän taitotarve asiakaspalveluteh-

tävissä kasvaa koko ajan. Tämä selittyy maakunnan sijainnilla Itä-Suomessa. Maakunnassa asuu venäläistaustaisia maahanmuuttajia ja matkailijoita Venäjältä alueella liikkuu runsaasti. Heihin suhtaudutaan myönteisesti ja halu palvella syntyykin ymmärryksestä matkailijoiden merkityksestä maakunnan elinkeinoelämälle. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2009.)

Pohjois-Karjalassa monet lapset ja nuoret opiskelevat venäjää. Kielitaito nähdään tärkeänä, vaikka se tuo lisätunteja kouluviikkoon. Nimenomaan nuorena aloitetut kielioopinnot luovat hyvän pohjan monialaiselle kielitaidolle: Pohjois-Karjalan Osuuskauppa on Ravintolakolmio-ryhmän tavoin pyrkinyt kouluttamaan henkilökuntaansa venäjän kielen kursseilla laihoin tuloksin. Haastavan kielen oppiminen aikuisiällä on monelle motivoituneellekin opiskelijalle liikaa. Yritys arvottaa koulutuksen ja työkokemuksen lisäksi venäjän kielen taidon rekrytointikriteereissään korkealle. Maakunnassa on kuitenkin pulaa nimenomaan venäjän kielen taitoisesta ravintola- ja hotellialan osaavasta henkilökunnasta. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2009.) Jos Suomessa halutaan jatkossa tarjota palveluiden osaamista kielitaitopainotteisesti, tulisi kielikasvatus aloittaa jo nuorena kuten Pohjois-Karjalassa. Sen myötä varmuus kielen käyttöön kasvaa ja sanavarasto ehtii kehittyä laaja-alaiseksi. Tulevaisuuden tavoitteet kannattaa määritellä jo nyt ja toimia niin, että kysyntään voidaan vastata kymmenen tai 20 vuoden kuluttua kuten Pohjois-Karjalassa on kielitaitotarpeen osalta tehty.

Kielten oppiminen ja opettaminen on ollut Suomessa jo pitkään osa yleissivistystä, mutta sen asema korostunee entisestään globalisaation myötä. Suomi on siis kansainvälistynyt huomattavasti viimeisten parin vuosikymmenen aikana. Sen myötä kielitaidon asema on korostunut. Englanti on epävirallisesti jo ”toinen kotimainen” ja moni yritys käyttää sitä työkielenä jokapäiväisissä toiminnoissaan. Kuitenkin suomen kielen asema säilyy monissa näissä yrityksissä epävirallisempana, sosiaalisena kielenä. Työvoiman liikkuvuus kasvaa ja sitä kautta kohtaamiset ulkomaisen henkilöstön kanssa. Työnjohdollisista tehtävistä ei jatkossa välttämättä selviä pelkällä suomen kielellä.

## 5 Restonomien kielitaitokartoitus – tutkimuksen toteuttaminen ja tulokset

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan restonomien kielitaitoa ja sitä, vaikuttaako se myyntiin ja palvelun laatuun. Kysely tuo esiin nimenomaan työntekijöiden mielipiteitä, sillä työnantajaosapuolella aihetta tarkastelee Elinkeinoelämän keskusliitto muutaman vuoden välein. Mielenkiintoista on selvittää, kuinka hyvin työnantaja- ja työntekijäosapuolten näkemykset vastaavat toisiaan.

Tutkimus on tehty 20.–29.3.2014 välisenä aikana Webropol-ohjelmalla tehdyllä kyselylomakkeella. Tässä työssä perusjoukkona toimivat pääkaupunkiseudulla työskentelevät ravintola-alan restonomit. Otokseen on valittu vuosina 2000–2014 valmistuneet HAAGA-HELIAN alumnit. Kun on kyse ravintolarestoneista pääkaupunkiseudulla, Helsingissä heitä kouluttaa ainoastaan HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun Haagan kampus ja Espoossa Laurea ammattikorkeakoulu. Tällä pyritään siihen, että tutkimuspohja on mahdollisimman laaja ja otoksen koko antaisi realistisen kuvan koko ravintolarestonomin ammattikunnasta pääkaupunkiseudulla. Toki niin, että kyselyyn vastaavat usein he, joita aihe itsessään kiinnostaa. Uhkana siten on, että vastaukset vääristyvät vastaamaan kielitaitoa tärkeänä näkevien restonomien mielipiteitä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa nimenomaan perusjoukosta valitaan otos, jonka välityksellä on mahdollista päätellä koko perusjoukon suhtautumista asiaan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2003, 166–167).

Kysely sisältää monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Kysely on kvantitatiivinen. Tässä opinnäytetyössä tutkimus on suoritettu kyselylomakkeella (Liite 2), jossa linkki internetpohjaiseen kyselyyn on saatekirjeen (Liite 3) yhteydessä. Kyselyssä eli surveyssa aineisto kerätään standardoidusti eli jokaiselle vastaajalle kysymykset esitetään täysin samalla tavalla (Hirsjärvi ym 2003, 180). Webropol on tässä kohtaa hyvä työkalu, sillä kysely tulee jokaiselle kyselyyn osallistujalle samalla tavoin esille. Tavoitteena on saada vähintään sata vastausta, vaikka määrä onkin vaatimaton verrattuna restonomien ammattikuntaan.

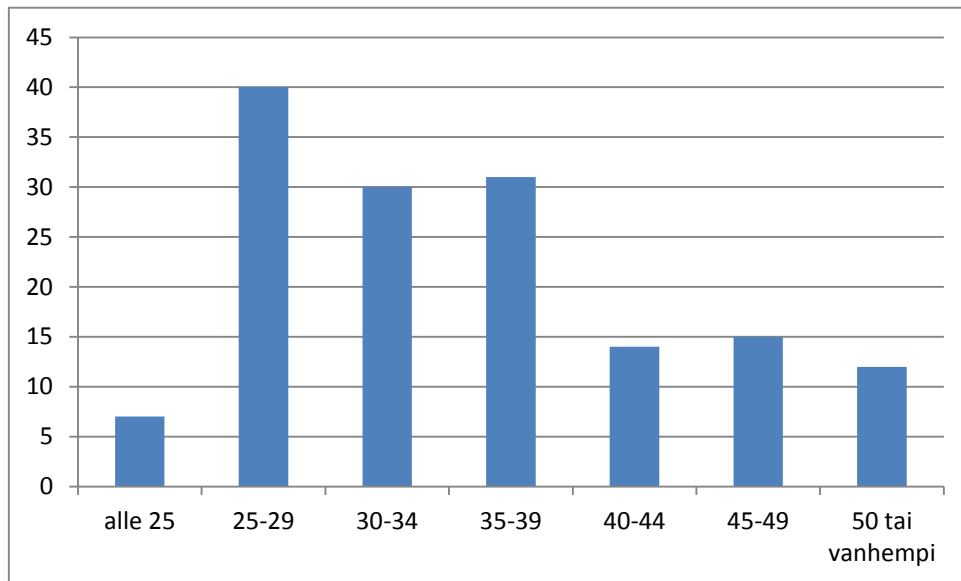
Hirsjärvi ym (2003, 182) näkee kvantitatiivisen tutkimuksen tärkeimpänä puolena sen, että sillä on mahdollisuus tavoittaa suuri otos. Kyselyjärjestelmä auttaa tutkijaa säästämään aikaa ja jopa vaivaa kyselyn purkamisessa. Hyvin tehty kysely on helppo analysoida tietotekniikkaa käyttäen ja siirtää kirjoitettuun muotoon. Mahdollisena uhkana on aineiston mahdollinen pintapuolisuus ja vajavaisuus. On mahdotonta seurata, kuinka tosissaan vastaajat vastaavat kyselyyn, miten vastausvaihtoehdot istuvat vastaajalle ja syntykö niistä väärinymmärryksiä. Kyselyn suunnitteleminen on haastavaa ja vaatii laatijalta perehtyneisyyttä aiheeseen. Lisäksi mahdollinen kato on toisinaan suuri. (Hirsjärvi ym 2003, 182.) Nimenomaan kato on tässä kyselyssä ollut suuri: Kysely lähetettiin yhteensä 840 HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulusta valmistuneelle restonomille alumnikoordinaattori Teemu Hentusen kautta. Keskiviikkona 27.3.2014 otokselle lähetettiin vielä muistutuskirje (Liite 4), jotta vastauksia saataisiin mahdollisimman runsaasti. Yhteensä vastauksia tuli 149. Vastausprosentiksi muodostui siten 17,7 %. Kuitenkin vastaajat ovat paneutuneet kyselyyn ja vastaukset ovat mielenkiintoisia ja selkeitä. Vain harva on jättänyt vastaamatta kysymyksiin tai vastannut niihin puutteellisesti. Lisäksi todettakoon, että vastausten tavoitemäärä täyttyi ja ylittyikin jopa 49 vastaajalla.

Tässä opinnäytetyössä tuloksia analysoidaan eri kategorioissa, jotka ovat perustiedot, palvelun laatu, yleinen kielitaito, kielitaito työelämässä sekä kielitaito ja elinikäinen oppiminen. Tulokset esitetään graafisina kuvioina vastausten selkeyttämiseksi. Lisäksi käytetään vastaajien kommentteja avoimista kysymyksistä antamaan tukea päätelmille. Tiedot on analysoitu Webropol-ohjelmassa sekä Excel-taulukoin, joita on liitetty osaksi työtä havainnollistamaan tuloksia.

## **5.1 Vastaajien perustiedot**

Vastaajista 104 (69,8 %) on naisia ja 45 (30,2 %) miehiä. Tämä vastaa hyvin käsitystä naisvaltaisesta palvelualasta. Ikäjakaumaltaan suurin vastaajaryhmä on 25–29 –vuotiaat restonomit (Kuvio 3), joita on yhteensä 40 kappaletta eli 26,8 % vastaajista. Toiseksi eniten vastaajista on 35–39 -vuotiaita, yhteensä 31 kappaletta (20,8 %) Lähes yhtä suuri ikäryhmä vastanneissa on 30–34 -vuotiaat, joita on yhteensä 30 kappaletta (20,1 %). Seuraavaksi eniten vastaajia löytyy ikäryhmästä 45–49 -vuotiaat 15 vastauksella (10 %), jonka jälkeen ovat 40–44 -vuotiaat 14 vastauksella (9,4 %). Yli 50 -vuotiaita vastaajia on

yhteensä 12 kappaletta (8 %). Alle 25 -vuotiaita vastaajia on vain seitsemän kappaletta (4,7 %), mikä selittyy ammattikorkeakoulun valmistumisikänsä perusteella.



Kuvio 3. Kyselyyn vastanneiden (n=149) ikäjakauma.

Vastaajista 79 kappaletta (53 %) työskentelee ravintola-alalla ja 116 kappaletta (77,9 %) asiakasrajapinnassa. Vastaajat ovat itse saaneet päätellä, mitä asiakasrajapinnalla tarkoitetaan. Oletusarvona on, että asiakaspalvelutilanteita kohtaava henkilö, työskentelee asiakasrajapinnassa. Tämä tukee osittain Suomen restonomien näkemystä siitä, että moni restonomi jää työskentelemään suorittavalle asteelle valmistumisensa jälkeen. Lähes puolet vastaajista eli 78 kappaletta (52,3 %) vastaajista työskentelee Helsingissä ja yhteensä 97 henkilöä (65 %) pääkaupunkiseudulla, joka käsittää Helsingin, Espoon ja Vantaan. Ulkomailla työskentelee viisi (3,6 %) kyselyyn vastanneista ja yksi henkilö Helsinki-Tukholma -laivareitillä. Lisäksi yksi vastanneista on ilmoittanut olevansa tällä hetkellä työtön. Loput vastanneista työskentelevät muualla Suomessa kuten esimerkiksi Kuusamossa, Pirkkalassa, Turussa ja Kouvolassa.

## 5.2 Palvelun laatu

Palvelun laatua mitataan tässä opinnäytetyössä kahden näkökulman kautta. Ensimmäisessä kysymyksessä tarkastellaan restonomien mielipidettä siitä, mikä on heidän mielestään yleisesti ottaen tärkeää palvelun laadussa. Toinen kysymys käsittelee vastanneiden

omia ominaisuuksia työelämässä asiakaspalvelunäkökulmasta. Kummassakin kysymyksessä restonomeja pyydetään valitsemaan kolme tärkeintä ominaisuutta. Nämä kaikki ominaisuudet ovat restonomin avainkvalifikaatioita asiantuntijalähteistä ja mainittu tämän työn tietoperustassa luvussa kolme. Ne ovat nostettu esiin nimenomaan asiakaspalvelun laadun kannalta merkittävänä seikkoina. Lisäksi mukaan on työn teeman mukaisesti nostettu kielitaito, joka on tämän opinnäytetyön keskeinen seikka. Asiakaspalvelutehtävissä kielitaidon merkitys korostuu ja on osa palvelun laatua. Mukana on ollut avoin vastauskohta, mikäli vastaaja ei ole löytänyt valmiista vaihtoehtoista sopivaa. Avointa kohtaa ei käyttänyt kukaan vastanneista.

Ehdottomasti tärkeimmäksi seikaksi asiakaspalvelun laadun kannalta restonomit ovat valinneet asiakaslähtöisyyden, jonka ominaisuutena on nimennyt 119 (79,8 %) kappaletta vastanneista. Asiakaslähtöisyys terminä puhuu asiakkaan arvostamisen ja tarpeiden huomioon ottamisen puolesta. Monesti se nivoo yhteen muita ominaisuuksia, kuten ystävällisyys ja riipeys, jotka tässä työssä on mainittu osana palvelun laatua.

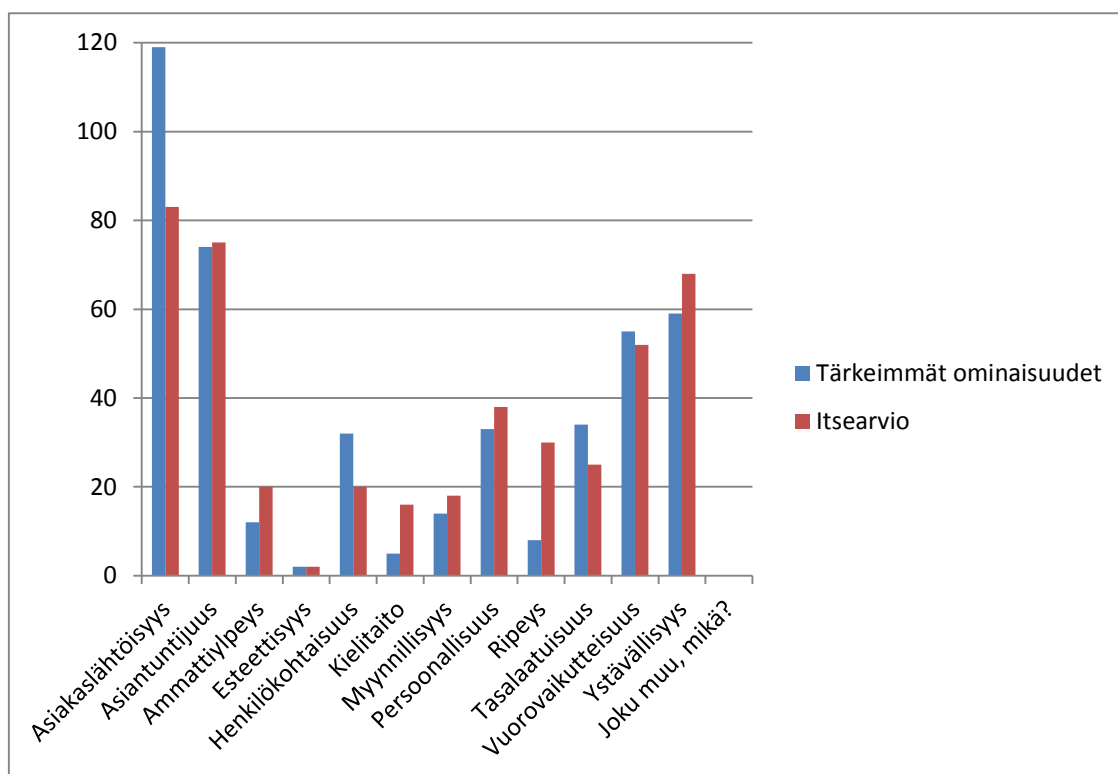
Seuraavaksi tärkeimpänä ominaisuutena on nähty asiantuntijuus, jota painottaa 74 kappaletta (49,7 %) vastanneista. Tämä nivoutuu yhteen restonomin ammattiylpeyden kautta, sillä omaa ammattitaitoa arvostetaan. Samalla nähdään se, kuinka paljon esimerkiksi tuotetuntemus nostaa asiakastyytyväisyyden ja euromääräistä myynnin määrää. Ystävällisyys on palvelun laadun kannalta tärkeä ominaisuus 59 vastaajan (39,6 %) mukaan. Ystävällisyys onkin edellä mainitun kolmikön (asiakaspalvelulähtöisyys, asiantuntijuus ja ylpeys) helpoin toteuttaa. Hymy ja kannustavat sanat millä tahansa kielellä luovat ympärille hyvää tunnelmaa ja tarttuvat siirtyen asiakkaalta seuraavalle. Tässä kohtaa nimenomaan pienet asiat kasvavat suuriksi, sillä ystävällinen asiakaspalveluasenne nostaa palvelun laadun kokonaan uudelle tasolle.

Vaikka HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu nostaa restonomin ammattikvalifikaatioissa esille esteettisyyden ja painottaa opinnoissa palveludesigniä, näkee vain kaksi alumnia (1,3 %) esteettisyyden tärkeänä osana laatukokonaisuutta. Ehkäpä onkin niin, että muotoilua ei nähdä osana palvelun laatua, vaan sitä pidetään fyysisenä osana miljöökokonaisuutta.



Itsearvioinnissa restonomit ovat nostaneet samat ominaisuudet esille kuin kysyttäessä tärkeimpiä palvelun laadun ominaisuuksia. Asiakaslähtöisinä itseään kuvaa 83 henkilöä (55,7 %). Onkin mielenkiintoista havaita, että kaikki palveluprosessin ammattilaiset eivät näe itseään asiakaslähtöisinä. Kiinnostavaa voisi olla tutkia, mistä kyseinen seikka johtuu. Asiantuntijuutta korostaa 75 kappaletta (50,3 %) ja ystävällisyyttä 68 kappaletta (45,6 %) vastanneista omassa työssään. Omissa ominaisuuksissa ei pidetä tärkeänä esteettisyyttä, jonka yhdeksi tärkeimmistä ominaisuuksista on valinnut yhtäläillä kaksi kappaletta (1,3 %) vastanneista. Siinä missä riipeys ei ole tärkeimpien ominaisuuksien listalla (5,4 %) avainkvalifikaatioissa, on se useammalle (20,1 %) tärkeä henkilökohtainen ominaisuus. Sama toistuu kielitaidossa: Yleisellä tasolla vain 5 kappaletta (3 %) pitää sitä tärkeänä, mutta omana ominaisuutena jopa 16 kappaletta (10,7 %) pitää sitä mainittavana seikkana. Restonomit selvästikin näkevät oman kielitaidon merkittävänä seikkana ammatinharjoittamisen kannalta, vaikka sitä ei voikaan nostaa tärkeimpien kvalifikaatioiden joukkoon palvelun laadun kannalta.

Asiakaspalvelun laatuun vaikuttaa restonomien mielestä vuorovaikutteisuus, persoonallisuus ja tasalaatuisuus. Nämä asiat ovat mielestäni monesti osa asiakaslähtöisyyttä ja asiantuntijuutta.



Kuvio 4. Palvelun laadun tärkeimmät ominaisuudet ja itsearvio (n=149).

124 kappaletta (83,2 %) restonomeista näkee, että kielitaito vaikuttaa palvelun laatuun, vaikkakaan sitä ei koeta yhdeksi tärkeimmistä ominaisuuksista palvelun laadun näkökulmasta. Teemana itse näkemys palvelun laadusta ja yhteisymmärrys asiakkaan kanssa nousevat esille monessa vastauksessa. Restonomit kokevat, että palvelukielen vaihtaminen asiakkaalle mieluisimpaan vaihtoehtoon on itsestäänselvyys. Vaihtoehtoisiksi muodostuu joko yhteisesti ymmärretty kieli tai asiakkaan äidinkieli, jos vain se on mahdollista.

asiakaslähtöisesti asiakas kokee palvelun paremmaksi, kun on yhteinen kieli  
yhteisymmärrys takaa palvelun laadun ja asiakkaan omalla kielellä palvelu osoittaa asiakaslähtöisyyttä  
jos kielitaito ei ole hyvä, palvelu jää usein vajaaksi  
Asiakasta tulee palvelulla tilanteeseen ja asiakassuhteeseen sopivalla yhteisellä kielellä  
Varmasti on, asiakaspalvelija ehkä kokee palvelevansa vieraalla kielellä heikommin kuin äidin kielellään. Uskoisin kuitenkin asiakkaan arvostavan saadesasaan palvelua itselleen parhaimmalla kielellä.  
Asiakaspalvelijan tulee osata käydä läpi tarvittavat palvelufraasit ja small talk läpi asiakkaan kanssa

Esille on nostettu nimenomaan palvelun henkilökohtaisuus ja se, millä tasolla asiakkaan kanssa on mahdollista kommunikoida. Restonomien mukaan nimenomaan asiakkaan tunteisiin on helpompi vedota tämän äidinkielellä. Palvelun henkilökohtaisuus korostuu restonomien mukaan nimenomaan palvelemalla asiakasta mahdollisuuksien mukaan tämän omalla äidinkielellä. Uhkana kuitenkin pidetään sitä, kykeneekö asiakaspalvelija tuottamaan palveluita yhtä laadukkaasti muulla kielellä kuin omalla äidinkielellään. Kun kielitaito on vajavaista, voi sillä osoittaa hyvää tahtoa ja luoda ilmapiiiriä, mutta ei välttämättä palvelulla asiakasta kokonaisvaltaisesti.

jos asiakas saa palvelua omalla kielellään, on hän usein enemmän otettu ja kokee palvelukokemuksen henkilökohtaisemmaksi  
asiakasta pystyy palvelemaan henkilökohtaisemmin yhteisellä kielellä  
Jos ei ole yhteistä kieltä niin henkilökohtaista palvelua ei voi antaa  
Välttämättä samaa asiakaskohtaamisen syvyyttä ei synny, palvelua kuitenkin tuotetaan laadukkaasti  
Omalla äidinkielellä sanavarasto asiakaspalvelussa on paljon suuremp

Asiakkaiden tarpeiden kartoittaminen on restonomeille tärkeä arvo. Sen myötä on helpompaa personoida palvelu asiakkaan odotuksia ja tarpeita vastaavaksi. Myynti nähdään osana jokapäiväistä työskentelyä ja sitä voidaan tuottaa muilla kuin omalla äidinkielellä oikean sanavaraston avulla. Tässä kohtaa teemana nousee esiin elämysten tuottaminen, mielikuvien luominen ja myynnillisuus työympäristössä.

Puhumalla asiakkaan kieltä voi yllättää, ja saada aikaiseksi tarinoita asiakkaan tarpeista ja kuunnella häntä

myyntityö helpottuu adjektiivien avulla, mielikuvan luonti

mitä paremmin kielen osaa, sitä itsevarmempi olo ja mitä itsevarmempi sitä parempaa asiakaspalvelua antaa

Kieli ei ole vain kommunikoinnin väline vaan myös kulttuurisidonnainen. Kulttuurintuntemus on merkityksellistä myös palvelutilanteissa. Vieraalla kielellä kommunikoidessa palvelusta jää helposti puuttumaan kulttuuriin kuuluvat pienet sävyt, joiden avulla palvelua voisi tehdä henkilökohtaisemmaksi ja siten mieleenpainuvammaksi.

Myös tietoperustassa esille nousseet väärinymmärrykset nostetaan restonomien puheissa esiin. Kielitaito estää virheitä, mutta on tärkeää tiedostaa, kuinka hyvin kielen hallitsee. On tilanteita, joissa yhteiseksi kieleksi kannattaa valita kummallekin vieras kieli, koska asiakkaan äidinkielen taitotaso ei ole henkilökunnalla riittävää.

Omalla äidinkielellä asioiminen vähentää väärinkäsitysten määrää.

On hyvä saada palvelua sellaisella kielellä, mitä molemmat ymmärtävät (epäselvyyksien välttämiseksi)

jos ei hallitse kieltä hyvin, on liian iso riski tulla väärinymmärretyksi

Asiakkaan toiveet tulee ymmärretyksi paremmin, jos puhutaan samaa kieltä. Väärinkäsityksiä voi tulla, jos puhutaan molemmille osapuolille vierasta kieltä (esim. kun suomalainen ja espanjalainen keskustelevat englanniksi)..

Asiakkaan ja myyjän tarvitsee luonnollisesti ymmärtää toisiaan ja mielellään hyvin

Kielitaitoa ei pitänyt tärkeänä 16,8 % vastanneista. Näistä henkilöistä 84 % on alle 40 – vuotiaita ja opiskellut neljää tai useampaa kieltä, mutta puhuvat työelämässä lähinnä kahta tai kolmea kieltä. Hämmäntävää on, että suurin osa näistä henkilöistä työskentelee pääkaupunkiseudulla. Nämä restonomit näkevät, että palvelun laatu ei ole sidoksissa kieleen, vaan hyvä palvelu koostuu enemmän muista seikoista. Teemana on ammattitaito. Nämä restonomit arvostavat asennetta ja näkevät kielitaidon puutteen mahdolli-

suutena tuoda persoonaa esiin heittäytymällä. Todettakoon, että he painottavat ammatissaan muita arvoja kuin kielitaitoa. Heidän argumentteinaan toimivat mm. seuraavat:

Esimerkiksi yhteisen kielen täydellinen puuttuminen pakottaa asiakaspalvelijan luoviin ratkaisuihin ja muokkaa asiakaskohtaamisesta persoonallisen sekä todennäköisesti mieleenpainuvan.

palvelun tulee olla laadukasta kielestä riippumatta

asiakkaalle merkitsee enemmän ystävällisyys ja palvelualttius kuin täydellinen kielenhallinta

Kielellä ei ole väliä palvelun laatuun. Aina on hyvää asiakaspalvelua kuitenkin jos osaa perussanastoa sen maan kieltä missä työskenteleekin

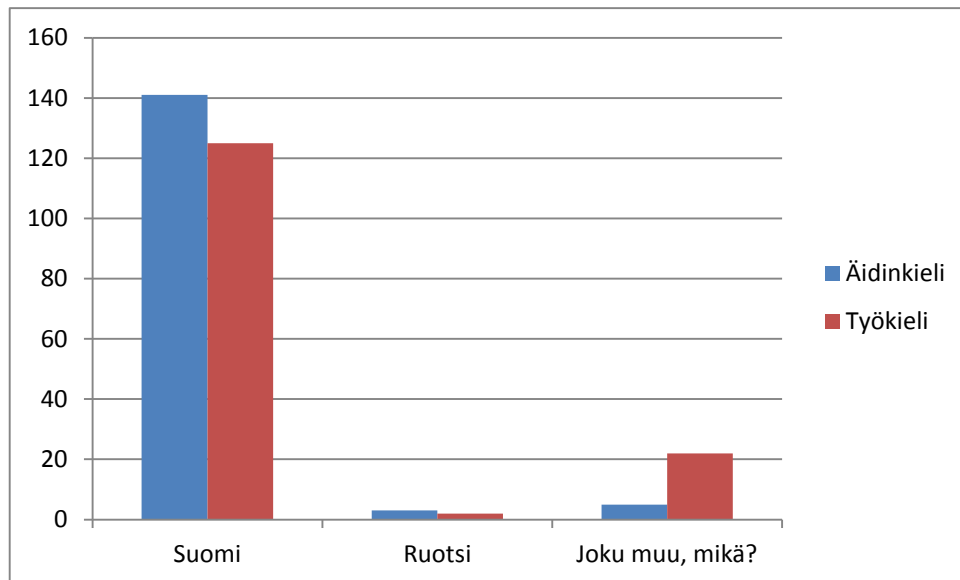
### 5.3 Yleinen kielitaito

Otoksesta on 141 kappaletta (94,6 %) suomen kieltä äidinkielenään puhuvia. Ruotsia äidinkielenään puhuu kolme kappaletta (2 %) vastanneista ja muita kieliä yhteensä viisi kappaletta (3,4 %) vastanneista. Muita kieliä äidinkielenään puhuvia tässä otoksessa edustavat venäjä, saksa, vietnam ja viro. Suomen väestöstä 31.12.2013 on suomea äidinkielenään puhuvia 89,2 % ja ruotsia äidinkielenään puhuvia 5,3 % (Tilastokeskus 2014). Tämän opinnäytetyön mukaan suomea äidinkielenään puhuvia on siis restonomeina enemmän kuin väestörakenteen mukaan suomenkielisiä Suomessa.

Työkieli jakautuu tutkimuksessa laajemmalle alalle: Suomea vastanneista käytti työkielenään 125 henkilöä (83,9 %), ruotsia vain kaksi (1,3 %) ja muita kieliä 22 kappaletta (14,8 %) vastanneista. 90,9 % niistä henkilöistä, jotka käyttävät muuta kuin suomea työkielenään, puhuvat kuitenkin äidinkielenään suomea. Suurin osa muun kielen valinneista on ilmoittanut englannin työkieleksi, mutta esimerkiksi unkari, viro ja espanja ovat edustettuina. Nämä henkilöt työskentelevät ulkomailla tai pääkaupunkiseudulla. He kokevat, että työkielellä on merkitystä palvelun laadun kannalta. Tutkimukseen on osallistunut henkilöitä, jotka käyttävät useampaa työkieltä.

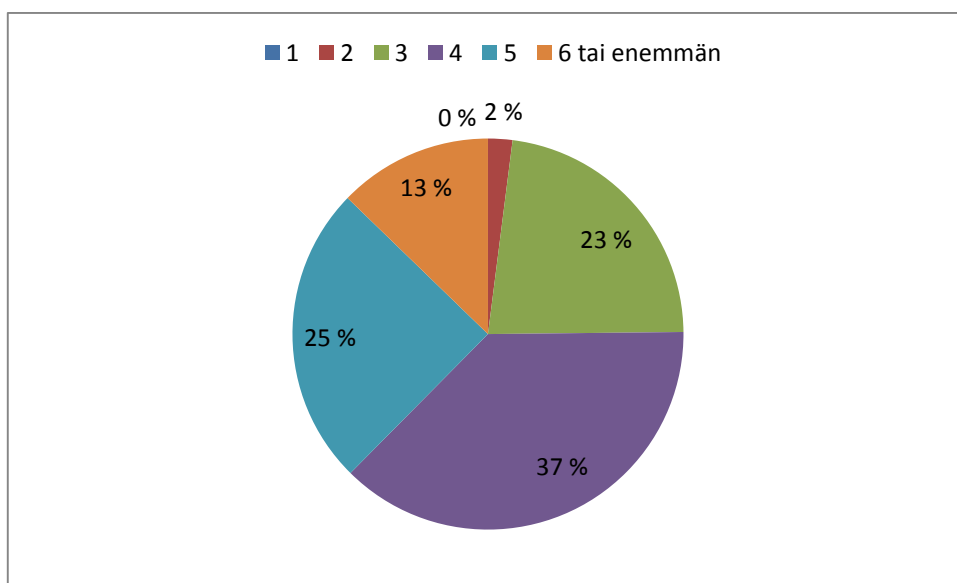
suurimmaksi osaksi englanti, mutta myös suomi

Ruotsi, Suomi, Englanti, Saksa. Miksi tässä ei voinut valita useampia työkieliä?



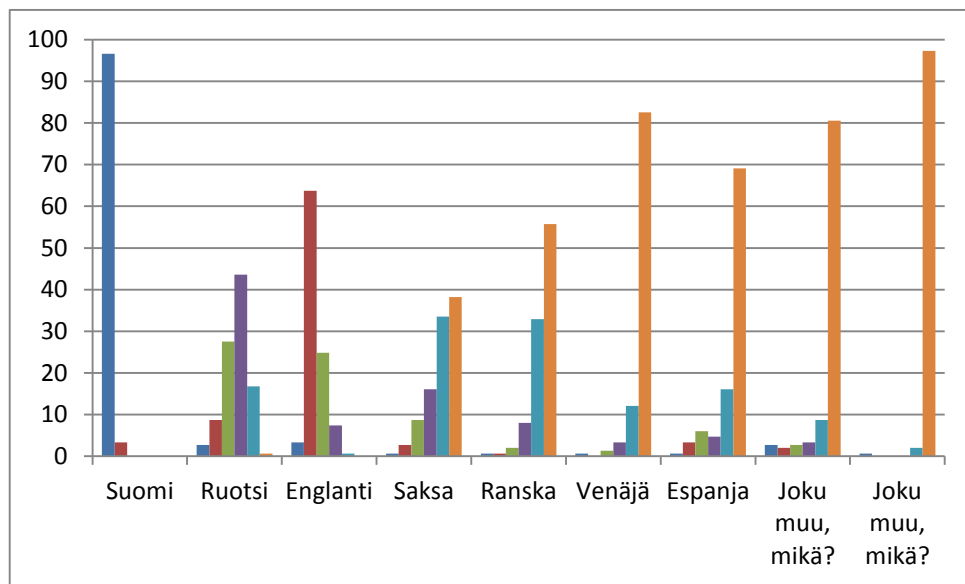
Kuvio 5. Äidinkieli ja työkieli (n=149).

Restonomit ovat opiskelleet enimmäkseen neljää kieltä (37,6 %). Kuitenkin viittä kieltä on opiskellut 37 henkilöä (24,8 %) vastanneista ja jopa kuutta tai enemmän yhteensä 19 kappaletta (12,8 %) vastanneista. Yllättävän moni restonomi (22,8 %) on opiskellut vain kolmea kieltä. Kolme henkilöä (2 %) otoksesta on opiskellut vain kahta kieltä. Nämä henkilöt ovat kaikki yli 35-vuotiaita ja heidän työkielensä on suomi. Asetus ammattikorkeakouluopinnoista (3.3.1995/256) momentissa seitsemän on säädetty, että opintoihin on sisällytetty yhden tai kahden muun vieraan kielen kirjallinen ja suullinen taito, joka on ammatillisen kehityksen kannalta tarvittava.



Kuvio 6. Kuinka montaa kieltä (%) restonomit ovat opiskelleet.

Restonomit ovat saaneet arvioida tässä opinnäytetyössä omaa kielitaitoa tutuksi käyneiden kouluarvioiden mukaan eurooppalaisen viitekehysten sijaan. Tämä johtuu siitä, että monelle kielitaiton viitekehys ei ole kovin tuttu ja uhkana olisi ollut vastaamatta jättäminen. Restonomit arvioivat omaa taitotasoaan kielissä varsin yhtenäisesti. Suomea puhuu 144 (96,6 %) henkilöä äidinkielenään ja 5 kiitettävästi (3,4 %) 149 vastaajasta. Ruotsin kielen osaamisen restonomeilla yleisimmin on tyydyttävällä tasolla (43,6 %), vaikkakin äidinkielenään, hyvin tai kiitettävästi ruotsia puhuu 58 henkilöä (38,9 %). Englantia suuri osa (91,9 %) kokevat käyttävänsä äidinkielenään, kiitettävästi tai hyvin. Muita kieliä restonomit osaavat keskimuotoisesti vähemmän tai ei ollenkaan, mutta kaikista kielivaihtoehdoista löytyi vähintään yksi kieltä äidinkielenään puhuva. Muina kielinä on vastauksissa mainittu äidinkielenä tai kiitettävästi tai hyvin osattuna vietnam, viro, turkki, unkari, portugali, japani, norja ja tanska.



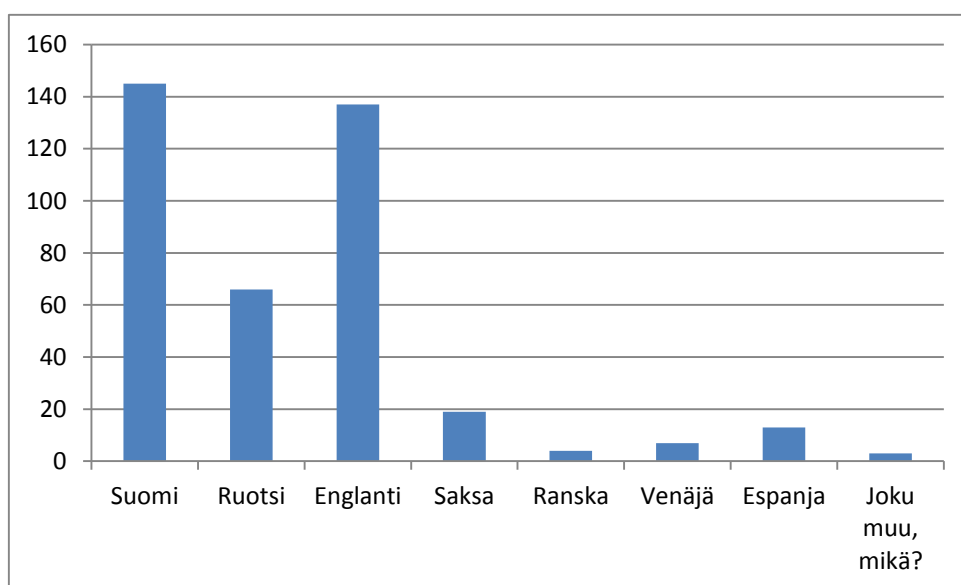
Kuvio 7. Restonomien itsearviointi kielitaidon taitotasosta, %.

#### 5.4 Kielitaidon tarve työelämässä

Restonomit puhuvat työelämässä eniten suomea (97,3 %) ja englantia (91,9 %). Ruotsia töissä käyttää 66 kappaletta (44,3 %) vastanneista. Saksa tarvitsee 19 henkilöä (12,8 %) restonomeista. Myös espanja on tarpeen: Sitä käyttää töissä 13 henkilöä (8,7 %).

Vaikka Venäjän Suomen naapurina olettaisi luovan taitotarvetta, käyttää vain 7 henkilöä (4,7 %) kieltä työelämässä. Nämä henkilöt jakautuvat tasaisesti kaikille ikäryhmille ja heitä yhdistää työskentely asiakasrajapinnassa. Maantieteellisesti he jakautuvat Kuusamo–Viro -akselille. Venäjää opiskelleista 85,7 % on lukenut viittä tai useampaa kieltä. Voidaanko tässä kohtaa vetää johtopäätös, että kieli on kielellisesti lahjakkaiden tai kielellistä kiinnostuneiden suosiossa?

Ranskaa työkielenä käyttää 4 kappaletta (2,7 %) vastanneista. Muina kielinä työelämässä on mainittu unkari, viro ja portugali. Kyseiset henkilöt työskentelevät kaikki ulkomailla ja vaikka osa onkin ilmoittanut suomen työpaikan viralliseksi kieleksi, johtuu kielten käyttö nimenomaan työpaikan sijainnista.

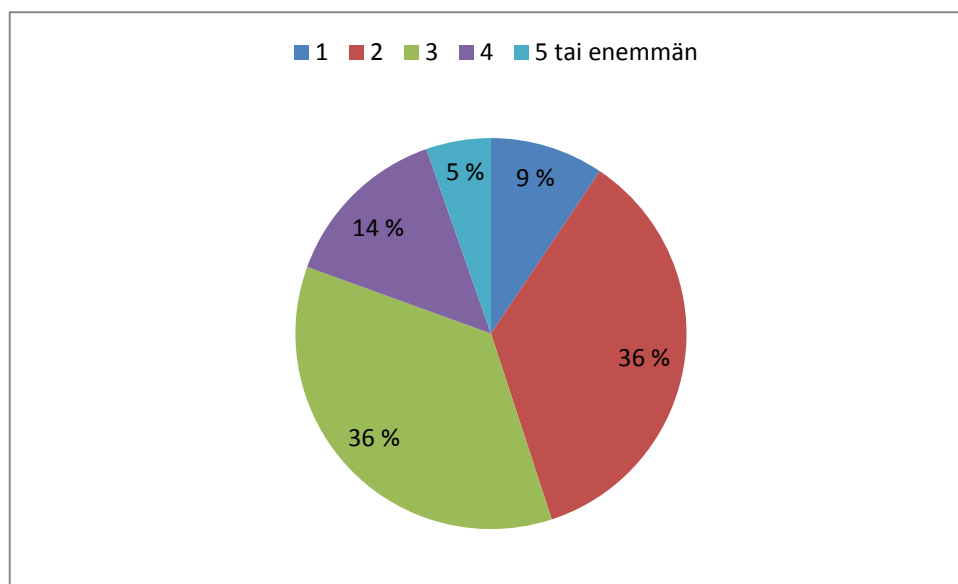


Kuvio 8. Restonomien työelämässä käyttämät kielet (n=149).

Työelämässä restonomit käyttävät kahta tai kolmea kieltä: Kummatkin vastausvaihtoehdot saivat 53 kappaletta (35,6 %) vastauksista. Neljää kieltä puhuu asiakaspalvelutilanteissa 21 henkilöä (14,1 %) ja yhtä kieltä 14 henkilöä (9,4 %). Viittä tai useampaa kieltä asiakaspalvelutilanteissa käyttää 8 vastaajaa (5,4 %).

Monikielisyys nousee esiin asiakasrajapinnassa työskentelevien restonomien keskuudessa lähinnä pääkaupunkiseudulla. Nämä henkilöt kokevat, että asiakaspalvelukielellä on

merkitystä palvelun laadun kannalta. Kuitenkin niin, että useamman kielen hallinta painottuu nuorempiin vastaajiin. Kielitaidon ruostumisesta ei tässä tilanteessa tunnu olevan merkitystä: Moni vastaaja koki puhuvansa vain tyydyttävästä tai välttävästi muita kuin peruskieliä (suomi, englanti ja ruotsi). Nämä henkilöt kokevat käyttävänsä monipuolista sanastoa työssään säännöllisesti. Jokainen heistä mainitsee asiakaspalvelusanaston osana säännöllistä kielenkäyttöä. Moni käyttää ruokasanastoa, erityissanastoa ja liike-elämän sanastoa työelämässä. Enemmän tällä ryhmällä vaikuttaa persoonallisuus, sillä nämä vastaajat ovat painottaneet sitä omissa asiakaspalveluominaisuuksissaan.



Kuvio 9. Kuinka montaa kieltä restonomi käyttää asiakaspalvelutilanteissa (n=149).

Sen sijaan restonomit myyvät tuotteita lähinnä suomen (97,3 %) ja englannin kielellä (77,9 %). Mielenkiintoista on, että vaikka vastaajat kokevat puhuvansa hyvin englantia, eivät kaikki työelämässä englantia puhuvat käytä kieltä myyntiin. Ruotsia myyntitilanteissa käyttää 48 kappaletta (32,2 %) vastanneista. Yksi vastaaja on ilmoittanut myyvän-  
sä tuotteita unkarin kielellä ja yksi ettei työskentele ollenkaan myynnin parissa. Nämäkin vastaajat työskentelevät pääosin asiakasrajapinnassa. Henkilöt, jotka ovat opiskelleet neljää tai useampaa kieltä (75,2 % vastanneista), mutta eivät koe välttämättä puhuvansa kieltä hyvin tai kiitettävästi. Heidän kielitarpeensa painottuu asiakaspalvelusanastoon, mutta muunlaista osaamista tarvitaan: eräs vastaajista kertoo käyttävänsä säännöllisesti työssään lastentarvikesanastoa, toinen matkailualan sanastoa ja eräs työsuojeluun liittyvää termistöä. Restonomin kielitaidon on siis oltava hetkittäin hyvinkin monipuolista.



Restonomi käyttää työssään eniten asiakaspalvelusanastoa (84,6 %). Myös ruokasanastoa pidetään hyödyllisenä: Sitä käyttää työssään 90 henkilöä (60,4 %). Liike-elämän sanastoa hyödyntää 73 kappaletta vastaajista (49 %). Erityissanasta tarvitsee 67 henkilöä (45 %). Muuta sanastoa käyttää työelämässä viisi henkilöä (3,4 %).

Liikesanasto käsittää vastaajien keskuudessa esimerkiksi seuraavanlaisia osakokonaisuuksia:

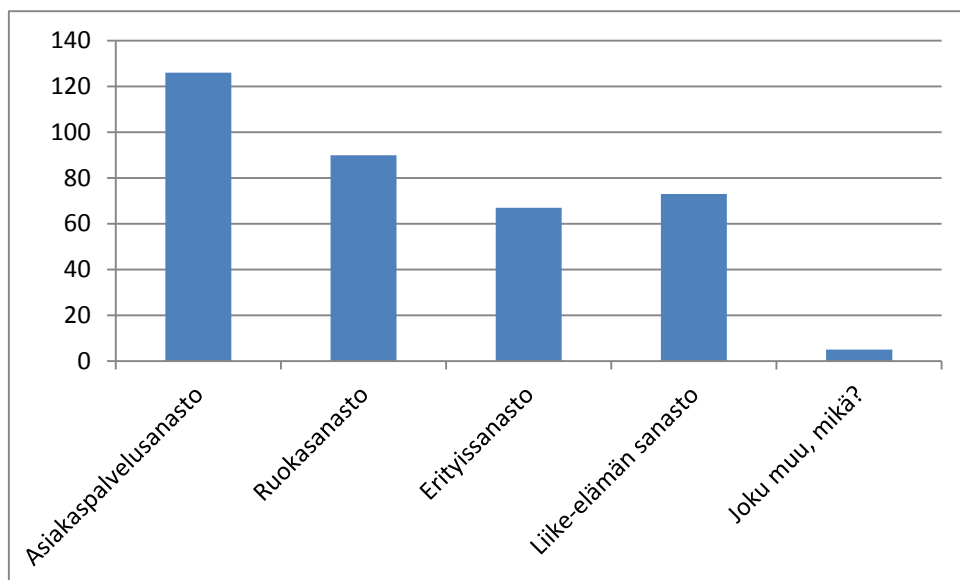
- palavereja myös englanniksi yhteistyökumppaneiden kanssa
- sopimuksiin ja työnjohtoon liittyvät
- Sopimusneuvottelut tavarantoimittajien kanssa, kommunikointi esimiehen kanssa, työsuhteasiat (TES ym.), kannattavuuden seuranta
- Sähköpostit, toimistohommat

Erityissanastoksi restonomit mieltävät esimerkiksi seuraavat asiat. Erityissanasto on alakohtaista ja tutkimuksessa on ollut kiinnostusta selvittää, minkälainen sanasto on restonomeilla erityissanastoa:

- Pankkisanasto
- it-alan sanastoa, ohjelmistolisensseihin liittyvää
- aiemmin verosanasto, nyt työsuojelun sanasto
- työsuhteeseen liittyvät
- palkanlaskentaan ja työehtosopimuksiin liittyvä
- ammattillinen koulutus, elinikäinen oppiminen, projekti- ja verkostotoiminnan sanasto
- tapahtumamarkkinoinnissa on oma sanastonsa
- hotelli- ja kongressisanasto

Muu sanasto voi käsittää muuta sanastoa kuin ammatilliseen käyttöön liittyvää. Tämä tarve voisi sisältää esimerkiksi ulkomailla asuvan henkilön taitotarpeen selviytyä jokapäiväisistä toimistaan yksityiselämässä. Tällaisia vastauksia ei kuitenkaan tullut vaan kysymykseen on vastattu ammatillisen ajattelun kautta. Muu sanasto käsittää restonomien mukaan muun muassa seuraavaa:

- Gastronomia mm. Viinien myynti
- Kakkosduunissa ilmailualan sanastoa
- small talk



Kuvio 10. Millaista kielitaitoa restonomit käyttävät työssä säännöllisesti (n=149).

## 5.5 Kielitaito ja elinikäinen oppiminen

Kielitaidon näkee positiivisena urakehityksen kannalta 53 vastaajaa (35,6 %). Tämä on tutkimuskysymystä ajatellen kovin pieni prosenttiosuus vastaajista. Nämä henkilöt ovat kuitenkin keskivertoa kiinnostuneempia kielitaidosta ja kielten opiskelusta. Näille restonomeille kielitaito on vastausten pohjalta itsestäänselvyys ja kiinnostus kieliä kohtaan välittyy myös vastauksista. He mainitsevat muun muassa seuraavat seikat, jotka painottavat positiivisesti kielitaidon tärkeyttä työelämässä ja oman itsensä kehittämisessä:

100 % kaksikielisyydestä ruotsi / suomi on ollut runsaasti hyötyä sekä kotimaassa että pohjoismaisissa yhteyksissä. Kiitettävä englanninkielen taito ja tyydyttävä saksankielen taito pohjaavat ruotsin osaamiseen. Kun hallitsee ruotsin, voi vaivatta ymmärtää norjaa ja tanskaa. Ruotsin ja saksan osaamisen (sekä yleisen kiinnostuksen kieliä kohtaan) ansiosta kykenen kohtuullisesti ymmärtämään ranskan, italian ja espanjankielisiä tekstejä vaikka en näitä kieliä voi sanoa osaavani puhua.

Ravintola-alan esimiestehtävissä hyvä kielitaito on edellytys työn saamiselle, erityisesti kansainvälisessä (hotelli-) ympäristössä.

Puhun kuutta kieltä ja ravintola- alalla ulkomailla se tietenkin edesauttaa uralla. Ylenin esim. ravintolapäälliköstä hotellipäälliköksi vain sen takia että puhuin espanjaa.

Kielitaidon merkityksen näkevät restonomit (10,7 %), joiden uramahdollisuuksiin kielitaidon puute on vaikuttanut negatiivisesti. Vastaajat ovat realistisia tai jopa kriittisiä oman kielitaitonsa suhteen. He tiedostavat, kuinka suuri osa tehtävää kielitaito saattaa

olla. Varsinkin ruotsin kielen taito koetaan haastavana kriteerinä urasuunnittelun kannalta.

Tuntuu, että se on itselle este hakea vaativimpiin työtehtäviin.

En hae tehtäviä, missä vaaditaan erinomaista kielitaitoa

Olen menettänyt yhden hyvän työmahdollisuuden, koska englanninkieleni ei ollut riittävän sujuvaa.

Olen jättänyt hakematta työtä, jota olisin halunnut hakea, koska ilmoituksessa on edellytetty sujuvaa ruotsin kielen taitoa.

Tietyissä töissä vaaditaan hyvää ruotsinkielen taitoa, mikä on rajoittanut sen verran, että en ole näihin töihin uskaltanut hakea.

Usean kielen osaaminen helpottaa työnhakua. Osa työpaikoista on jäänyt hakematta kun vaatimuksena on ollut hyvä ruotsi.

Joskus olen saattanut jäädä työhaastattelussa kakkoseksi, jos toinen hakija on osannut paremmin ruotsia tai ranskaa

68 henkilöä (45,6 %) kokevat, ettei kielitaidolla ole merkitystä työllistymisen kannalta. Toisaalta nämä henkilöt ovat voineet hakeutua tehtäviin, jossa tehtäväkuva ei vaadi monipuolista kielitaitoa. Heidän argumenttejaan ovat mm. seuraavat:

ei varsinaisesti, olen yrittäjä

Ei tietääkseni. Tosin olen havainnut kaksikielisillä (suomenruotsalaisilla) selkeän edun työmarkkinoilla kielitaitonsa ansiosta.

Neljä vastaajista (2,7 %) kokee, ettei kielitaidolla ole väliä uran kannalta – ainakaan tähän mennessä.

Ei ainakaan rajoittanut, mutta eipä siitä selkeää hyötyäkään ole ollut.

Vastaamatta tähän kysymykseen on jättänyt kuusi henkilöä (4 %).

On kuitenkin mielenkiintoista huomata, että restonomit näkevät työnantajien odottavan ehdottomasti eniten englannin kielitaitoa. 109 henkilöä (73,1 %) on maininnut englannin olevan työnantajan odottama kielitaito. Todellisuudessa työnantajista jopa 88 % odottaa henkilökuntansa puhuvan englantia. Monelle restonomille on itsestään selvyyttä, että englannin kielen lisäksi henkilökunta työskentelee ainakin yhdellä muulla kielellä. Vastaajien joukossa on henkilöitä, jotka työskentelevät kansainvälisessä organisaatiossa tai ulkomaisen esimiehen alaisuudessa.

täydellinen Englanti, ja muu kielitaito on aina plussaa.

Työnantajani odottaa minulta käytännössä kaikkien työtehtävieni hoitamisen edellytyksiä englanniksi, suuölisesti että kirjallisesti. Työskentelen tiimissä, jonka asiakaskunta on ulkomaalaista.

Työnantajani odottaa ensisijaisesti vain englannin kielen hyvää taitoa (esimies Yhdysvalloista) sekä lisäksi oman äidinkielen hallintaa (tässä tapauksessa suomi)

Työnantajani ja minun yhteinen kieli on englanti, joten vähintään englannin kielen osaamista äidinkieleni lisäksi odotettiin minulta.

Toki suomen kielen taito koetaan tärkeänä. Sen on maininnut 64 kappaletta vastaajista (43 %). Vastausten vähäisyyteen saattaa vaikuttaa se, että suomen kieli koetaan luonnollisena vaatimuksena Suomessa. Moni mainitsee vastauksessaan nimenomaan yhdistelmänä suomen ja englannin, osa lisää tähän yhdistelmään ruotsin (24,8 %). Vain muutama (6 %) on maininnut muut kielet työnantajan vaatimuksissa. Näitä kieliä ovat venäjä, saksa ja espanja.

Asiointia ainakin suomeksi ja englanniksi. Ruotsiksi tavallisimmat asiakaspalvelutilanteissa.

Suomi, ruotsi ja englanti, olisi hyvä hallita. Lisäksi Venäjä ja saksa ovat plussaa

Osa vastaajista ei ole eritellyt nimenomaista kieltä, mutta nimenomaan asiakaslähtöisyys korostuu näissä vastauksissa.

Hyvää "työkieltä" - ei ole määritelty erikseen.

Sujuvaa ja niin että ymmärrän asiakasta. Työnantaja kuitenkin arvostaa asennetta että uskaltaa puhua asuaikaalle, vaikkei se menisi täydellisesti oikein.

hyvä kielitaito, että pystyy kommunikoimaan työkaveraiden kanssa.

Käytännönläheistä sujuvaa, kielioppi on toissijaista.

että tulee toimeen asiakkaan kanssa ja pystyy kommunikoimaan asiakastilanteissa

11 henkilöä (7,4 %) ei kokenut työnantajan vaativan minkäänlaista kielitaitoa. Tämä on hämmentävä tieto kansainvälistyvässä maailmassa. Toisaalta ainakin osa näistä henkilöistä on vastannut, etteivät työskentele suoranaisesti asiakasrajapinnassa.

Toistaiseksi äidinkieli riittää, uran edetessä pitää osata konsernin kieli eli englanti. ei kielitaitovaatimusta -vielä!

Ei odotuksia

Kaikista 149 vastanneesta 112 henkilöä (75,2 %) on kiinnostunut opiskelemaan lisää kieliä. Suurin osa näistä vastanneista jakautuu ikäryhmille 25-39-vuotiaat, jotka työskentelevät asiakasrajapinnassa. Nämä restonomit ovat opiskelleet useimmiten neljää tai useampaa kieltä jo aiemmin. Esiin nousevat kielet ovat pääsääntöisesti ruotsi, ranska, venäjä ja saksa. Perustelut koskevat lähinnä työelämää ja sitä, kuinka hyödyllistä useamman kielen hallinta on.

Haluaisin kehittää ruotsinkielen taitoja entistä paremmaks, jotta pystyisin tekemään enemmän pohjoismaista yhteistyötä ja kasvattaa työkenttääni. Lisäksi haluan oppia lisää ranskaa.

Venäjä. Venäjän markkinat ovat mielestäni suuri potentiaali tulevaisuudessa, ja uskon venäjän kielen taidon parantavan uramahdollisuuksia jo nyt, ja etenkin vastaisuudessa. Haluaisin opiskella venäjää. Venäläisturistien määrä on lisääntynyt vuosien aikana. venäjä ja saksa. näiden kielten käyttö lisääntymässä , erityisesti venäjänkielen käyttö.

Myös unohdettujen kielten opiskelu kiinnostaa restonomeja.

Haluaisin kättuttaa taitojani venäjän ja ranskan kielessä, joita molempia olen opiskelu-aikoinani opiskellut.

Ranskan haluaisin palauttaa hyväksi. Lisäksi Barcelonassa katalaanin kieli olisi etu.

Venäjä. Parantaisi selkeästi työllistymismahdollisuuksia ja avaisi työpaikkoja uusiin tehtäviin / saisi parempaa palkkaa. Ranska, koska se on jäänyt ruosteeseen käytön puutteessa. Espanja, koska olen oppinut sen puhumalla ts. kieliopista ei ole hajua.

Tulevaisuuden kielistä restonomit ovat yllättävän yksimielisiä. Muutamat kielet, lähinnä venäjä, englanti ja kiina, näyttävät olevan yhtenäisinä ajatuksina monille. Lisäksi kuitenkin perinteisiä Euroopan kieliä ja muutamia etnisempiä vaihtoehtoja nousee esiin. Tulevaisuuden kielenä restonomit näkevät ehdottomasti venäjän sijaintinsa ja suuren asiakaspotentiaalin vuoksi. Venäjän kielen tärkeänä tulevaisuudessa mainitsi yhteensä 106 henkilöä (71,1 %).

Venäjää olisi varmasti hyvä osata, koska sieltä tulee paljon turisteja suomeen. Tosin omassa työssäni en tarvitse venäjää

Englanti ja venäjä. Englannin kielellä pärjää keskimäärin kaikkien ulkomaalaisten kanssa. Venäläisturistit eivät usein ymmärrä muuta kuin venäjää.

Venäjä, koska siellä on todella paljon ihmisiä joille suomella on mielenkiintoa turismin kautta. Siellä on todella paljon potentiaalista asiakaskuntaa. Maahan myös muuttaa jonkun verran venäläisiä.

Venäjä kasvava turismin ja maiden välisen yhteistyön/ liikkuvuuden vuoksi.

Venäjää pitäisi Suomessa osata laajemmin ja paremmin.

Venäjä (tulee olemaan Suomen kannalta aina kriittinen)

Toiseksi tärkeimpänä kielenä restonomit näkevät tulevaisuuden kannalta englannin yleismaailmallisuutensa vuoksi. 68 henkilöä (45,6 %) on tässä tutkimuksessa maininnut englannin tulevaisuuden kielenä. Edelleenkin nousee esiin ajatus, että englannin kielen osaaminen on oletusarvo. Sen osaaminen on itsestäänselvyys kaupallisen leimansa ja yleismaailmallisuutensa vuoksi.

Englanti, sen asema tuskin tulee vähenemään, luulen, että yleistyy vielä työkielenä.

Englanti - kaikki haluavat puhua sitä paaosin populaari kulttuurin takia.

Englanti edelleen yleiskielenä. Muut kielet kunkin kiinnostuksen ja tarpeen mukaan

Englanti tulee varmasti aina pysymään kansainvälisenä pääkielenä. Venäjän tärkeys korostuu ainakin joissain maissa - Euroopassa lähinnä.

Englanti kansainvälisenä kielenä. Englannin osaaminen Suomessa vahvistuu, ja toivottavasti englanninkielentaitoisten ihmisten on helpompi saada Suomesta töitä. Toinen Suomessa vahvistuva kieli on Venäjä, koska venäjältä tulee paljon matkailijoita, jotka eivät puhu englantia.

Englannin yltä tulee kasvamaan. Maailman kieli, jota nuorempi sukupolvi puhuu ja ymmärtää kaikkialla.

Siinä missä työnantajaosapuoli näkee ruotsin taitotarpeen kasvavan tulevaisuudessa, sijoittavat restonomit Kiinan kielen kolmen tärkeimmän tulevaisuuden kielen (32,2 %) joukkoon kasvavan asiakaspotentiaalin ja globalisaation takia. Kiinan taloudellinen kasvi heijastuu vastauksissa.

Kiina: kasvavat markkinat

Kiinaa erityisesti sen vuoksi, että kyseessä nouseva talousmahti ja venäjää maan läheisyyden ja taloudellisen yhteistyön mahdollistamisen vuoksi.

Venäjä ja kiina ovat tärkeimmät englannin lisäksi, sillä matkailualalla he ovat suurimmat matkailijaryhmät (myöskin usen varakkaimmat)

Matkailun näkökulmasta tulevaisuuden kieli on ilman muuta kiina. Kiina on nouseva markkina, jonka kulttuurin ja sitä myötä myös kielen tuntemus on lähitulevaisuudessa tärkeää.

Englannin asema vahvistune jatkossakin, eli nykyinen trendi jatkuu. Toisaalta Kiinan ja Venäjän rooli taloudellisesti sekä poliittisesti on kasvavat, joten työelämässä heidän kanssaan joutuu ennen pitkään neuvottelemaan. Jos näitä kieliä osaa, niin siitä on varmasti etua.

Espanja nähdään tulevaisuudessa kasvavana kielipotentiaalin kannalta. 15,4 % restonomeista odottaa tulevaisuudelta espanjan kielen taitotarvetta, vaikka harva on kiinnostunut opiskelemaan kieltä. Otosjoukosta 8,7 % puhuu espanjan kieltä työelämässä ja heidän ikäjakaumansa on 25-39 vuotta. Kyseinen ryhmä on ylpeitä kielitaidostaan, sillä jopa 46,2 % tästä ryhmästä mainitsee kielitaidon yhtenä tärkeimpänä ominaisuutenaan asiakaspalveluammattissa. Heistä suurin osa kokee, että asiakaspalvelukielellä on merkitys palvelun laadun kannalta.

Espanja - sitä puhutaan vaan kaikkialla

Espanja > suuri osa maailman ihmisistä puhuu espanjaa

Venäjä, espanja ja edelleen englanti. Kehittyvät markkinat Etelä-Amerikassa ja Venäjällä antavat mahdollisuuksia menestykseen kielen ja kulttuurin tunteville.

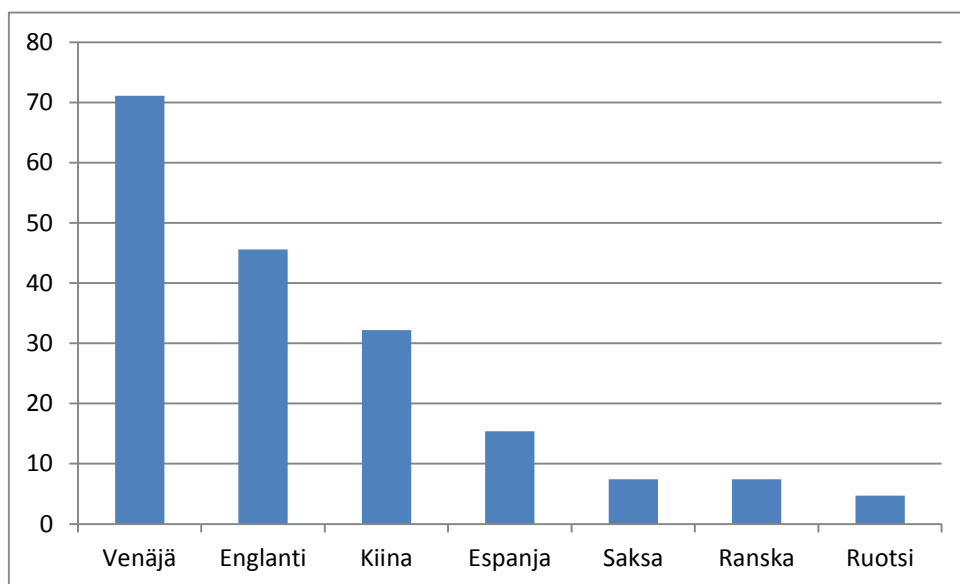
Saksan ja ranskan kummatkin näkee tarpeellisenä tulevaisuudessa 7,4 % vastanneista. Ruotsi (4,7 %) nähdään yhtä lailla hyödyllisenä Suomessa. Muutamia mainintoja on lisäksi saaneet japani, arabia, portugali, viro ja somalia.

Saksa. Talouspolitiikka vaikuttaa.

Espanja, saksa ja ranska, venäjä. Matkailu lisääntyy jossain kohtaa taas. Maailma pienee.

Englanti ja Saksa. Saksa isoimpana EU maana tärkeä maa suomelle.

Englanti, saksa, ranska ja venäjä kansainvälistyvä maailma tarvitsee kielitaitoa



Kuvio 11. Restonomien näkemys tulevaisuuden kielitaitotarpeesta, %.

## 6 Pohdinta

Restonomien vastaukset tietoperustaan nähden ja varsinkin Elinkeinoelämän keskusliiton kartoituksen kanssa ovat yllättävän yksimielisiä. Restonomit ovat oman alansa asiantuntijoita ja tunnistavat herkästi liiketoimintaosaamisen ja siihen vaikuttavat seikat. Vastauksissa käy selkeästi ilmi itsevarma katsantokanta työelämään ja sen avainkvalifikaatioihin. Ammattinsa puolesta restonomit tuntevat alan suhdanteet ja trendit, mutta kykenevät katsomaan niitä ammattimaisesti ja puolueettomasti. Vaikka täyttä yksimielisyyttä ei vastauksissa voi nähdä, voi niiden perusteella vetää varovaisia johtopäätöksiä tämänhetkisestä tilanteesta kielitaidon merkityksestä palvelun laatuun. Esille vastauksissa yleisistä työelämäkvalifikaatioista nousee vahvasti asiakaslähtöisyys ja asiantuntijuus, jotka nähdäänkin ylivoimaisesti tärkeimpinä ominaisuuksina restonomin ammatissa. Ystävällisyys on restonomeille tärkeä arvo asiakaspalvelussa.

Onko niin, että restonomit arvostavat omaa tutkintoaan ja sen takia nostavat tuon asiantuntijuuden voimakkaasti esille osaksi palvelun laatua? Onko mahdollista, että osittain kielitaito sisältyy asiantuntijuuteen? Restonomin opinnoissa painotetaan paljon kansainvälisyyttä. Onko mahdollista, että esimerkiksi englantia ”toisena kotimaisena” ei ole kielitaitoa vaan perusedellytys työstä ansiokkaasti suoriutumisesta?

Restonomit ovat suhteellisen yksimielisiä siitä, että kielitaidolla on jollakin tapaa vaikutusta palvelun laatuun. Asiakkaan henkilökohtainen lähestyminen vaatii yhteisen kielen ja väärinymmärrysten mahdollisuus on esillä laatu näkökulmassa. Vaikkakaan restonomeille ei kaikissa tilanteissa ole selvää, millaista kielitaitoa työnantaja heiltä odottaa, osaavat he hyvinkin vastata asiakkaiden toiveisiin ja odotuksiin. Vähintäänkin he tunnistavat asiakkaiden tarpeet kielitaidon suhteen. Asiakaspalvelusanasto ja ruokatermit ovat työssä tarpeellisia, mutta liike-elämän sanastoa käytetään työelämässä aktiivisesti. Restonomit kaiken kaikkiaan osaavat kieliä ja varsinkin asiakasrajapinnassa käyttävät niitä mielellään. Tietoperustan luvussa 2.4 kerrotaan Teknillisen korkeakoulun opiskelijoista, jotka ovat monipuolisesti lähteneet opiskelemaan kieliä, ja niistä eritoten kiinaa ja espanjaa. Nämä kielet nousevat esiin restonomien omassa näkemyksessä siitä, mitkä ovat tulevaisuuden kieliä hotelli- ja ravintola-alalla. Näyttäisi siis siltä, että työelämän eri osa-alueilla nähdään samat trendit tulevaisuuden kielitaitotarpeissa.



Englanti on suomen lisäksi tällä hetkellä ja tulevaisuudessa tärkeä kieli restonomien työmarkkinoilla. Lisäksi kasvavien talousmahtien Venäjän ja Kiinan tärkeys tulee vastauksissa ilmi ja kyseisten kielten taitotarve nousee esiin niin työnantaja- kuin restonominäkökulmasta. Kielitaito vaikuttaa restonomien mielestä voimakkaasti restonomien mielestä asiakaspalvelun laatuun. Se ei silti kuulu ydintaitoihin, vaan asiakasläh- töisyys, asiantuntijuus ja ystävällisyys menevät ehdottomasti sen edelle. Nämä ovat res- tonomeille ne ominaisuudet, joita he arvottavat omassa työminässään korkealle. Kui- tenkin omaa kielitaitoa arvostetaan ja halutaan kehittää. Se on osa kokonaisuutta, joka välittyy asiakkaalle asiantuntevana palvelukokemuksena restonomien vastausten perus- teella. Restonomit voisivat opiskella kieliä jatkossa vastatakseen tulevaisuuden tarpei- siin. Uramahdollisuuden kannustavat yhtälailla opiskelemaan.

Esteettisyys, jota HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu painottaa osana opintoja, jää restonomien vastauksissa taka-alalle osana palvelun laatua. Siisteys, kaunis esillepano ja viihtyisä miljöö eivät siis ole laatukokemusta vaan enemmänkin perusedellytys ravinto- lan toiminnalle.

Valitettavasti kyselyn kato oli suuri ja sen myötä virhemarginaali kasvaa. Kuitenkin tä- mä oli tiedossa alumneja haastateltaessa. Kuten jo mainittu, moni alumni vastaakin vain kyselyihin aiheista, jotka ovat heille itselleen tärkeitä. Siltikin näen, että tutkimus antaa realistista kuvaa restonomien nykytilanteesta, sillä tulokset käyvät yhteen mm. Elinkei- noelämän keskusliiton tutkimuksen kanssa. On harmillista, ettei tässä tutkimuksessa ollut ajankäytön takia ollut mahdollista tehdä muutamaa haastattelua osaksi työtä. Jo opinnäytetyöprosessin suunnittelussa selkeni, että sovittu tiukka aikataulu yhdistettynä kokopäiväiseen esimiestyöskentelyyn eivät mahdollistaneet monitasoista tutkimusta.

Olisi ollut kiintoisaa saada syvempää tietoa restonomien ajatuksista kielitaidon suhteen, mutta kyselyn tulokset ovat olleet mielenkiintoisia paneutua. Varsinkin kiinnostava nä- kökanta työssä olisi ollut se, miksi restonomit kyllä käyttävät kieliä asiakaspalvelutilan- teissa, mutta eivät yhtä useasti myy muulla kuin suomen kielellä. Tämä on yksi vaihto- ehto jatkotutkimukselle. Jatkotutkimuksena voisi lähteä myös syventymään kielten ja kulttuuriosaamisen yhdistämiseen tai esimerkiksi tutkia kielitaidon mahdollista ylläpitoa

osana ravintolan arkityötä. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulusta on valmistunut opinnäytetyö Finnairin henkilöstölle, jossa on perinteiset työssä käytettävät palvelufraasit. Olisiko vastaavasta apua ravintola-alalla? Palvelutilanteissa samat fraasit toistuvat pitkälti, vaikkakaan yksilöllistä palvelua on haastavaa tuottaa suppealla sanavarastolla. Moni restonomi on painottanut asiakkaan äidinkielellä palvelemista osana palvelukonaisuutta.

## **6.1 Oppilaitosten ja ammattiliittojen tuki on tärkeää**

Vaikka oppilaitokset painottavat kielitaitoa ja kansainvälisyyttä osana opintoja, ei se käytännössä aina näy opiskelijalle. Kurssitarjonnan tulisikin olla monipuolisempaa eri kielillä ja myös aikuisopiskelijat ottaa huomioon monikulttuurisessa toiminnassa. Englannin kielen asema nähdään jo niin itsestään selvänä, ettei siinä järjestetä tukiopetusta sitä tarvitseville. Opetuksen kannalta olisi helpompaa testata taitotasot ennen ensimmäisten kurssien alkua ja järjestää lisäkursseja niitä tarvitseville. Siinä missä muissa kieliopinnoissa painotetaan alan sanastoa, keskitytään englannin tunneilla vuorovaikutukseen. Yhtälailla englanninkieliset palvelufraasit ja erityissanasto hyödyttää restonomia työssään.

Restonomien mainitsemat tulevaisuuden kielet ovat heikoilla kantimilla tämän päivän opinnoissa. Esimerkiksi HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu tarjoaa vain alkeiskurssit venäjistä ja kiinan kurssia ei järjestetä. Syy löytyy tässä tapauksessa opiskelijoista, sillä kursseille ei ole ollut tarpeeksi osallistujia. Oppilaitoksen tulisikin kannustaa eri kielten opiskeluun ja painottaa kielitaidon tärkeyttä tulevaisuudessa. Pohja vankalle kielitaidolle tosin luodaan jo peruskoulussa.

Ammattiliitot ovat puhuneet kahdeksasta palkallisesta opintopäivästä vuodessa. Tämä tukisi elinikäistä oppimista ja siinä voitaisiin palvelualoilla painottaa kielitaitoa. Palvelualojen ammattiliitto voisi miettiä käytännössä kielitaitoa ylläpitävää tai kehittävää kurssi-toimintaa jäsenistölleen. Monikulttuuriset tapahtumat ja niiden myötä rohkeus käyttää vieraita kieliä tukisivat sujuvaa kommunikaatiota työelämässä. Yleisellä tasolla nimenomaan kielitaidon merkitystä voisi korostaa ammattiyhdistystasolla. Palvelut ovat suuri

osa Suomen kansantaloutta ja niiden laadukas tuottaminen luovat Suomelle kilpailukykyä kansainvälisillä markkinoilla.

## **6.2 Oma kehittyminen osana opinnäytetyöprosessia**

Opinnäytetyö on yhtä kaikki ammattikorkeakoulussa yksi raportti muiden joukossa. Yksilötyönä tehtynä opinnäytetyö on kuitenkin varsin yksinäistä. Prosessia painotetaan jo ammattikorkeakouluopiskelujen alusta saakka ja mielestäni siitä tehdään hetkittäin jopa mörkö. Toki työ vie aikaa ja vaatii paneutumista, mutta asenne työtä kohtaan ja motivaatio ovat tärkeitä työkaluja. Omalla kohdallani työ on kulkenut sykleissä: On ollut viikkoja, jolloin tekstiä on syntynyt runsaasti ja toisia, jolloin on tehnyt enemmän ajatustyötä. Prosessin aikana on kuitenkin ollut hyvin vähän päiviä, milloin työ ei olisi ollut ollenkaan esillä.

Koska aihe on vapaavalintainen, motivoi se tekijää. Itse koen, että nimenomaan kiinnostava aihe auttoi jaksamaan työn kanssa. Myös opinnäytetyöohjaajalla on suuri merkitys työn lopputuloksen kannalta: Yksilötyö vaatii tässä kohtaa ammatillista tukea, josta päävastuussa on nimenomaan työn ohjaaja. Omassa työssäni toimeksiantajan rooli on ollut nimellinen. Palvelualojen ammattiliitto ei ole halunnut rajata työtä. Kiinnostavuus alaan on haluttu huomioitavan ja saada tietoa siitä, kuinka restonomit kokevat työnsä. Asiakastyön haasteet, kielitaitovaatimukset ja työn arvostaminen ovat toimeksiantajaa kiinnostavaa työtä.

Työn rajaamisen kannalta on ollut tärkeää paneutua nimenomaan tuohon asiakastyöhön ja kielitaitoon, jotta kokonaisuus pysyisi selkeänä. Omalla kohdalla nimenomaan työn rajaaminen ovat olleet haastavia osa-alueita. Hyvällä ohjauksella koen kuitenkin oppineeni paljon fokuoimisesta. Omat rajaukset huomioon ottaen tässä työssä vastaan nimenomaan toimeksiantajan toiveisiin asiakastyöstä ja kielitaidon merkityksestä. Tietoa kerätessä on ollut vaikeaa karsia pois tarpeetonta materiaalia ja keskittyä olennaiseen tietoon. Työn viimeistelyvaiheessa kriittinen ote työhön on haastanut, mutta ollut samalla hyödyllinen tulevaisuuden kannalta.

Toisena haasteena omalla kohdalla on ollut ajankäyttö työn ohessa. Positiivista omassa työskentelyssäni on ollut nimenomaan tuo luova ajattelu, jota en osannut arvostaa aiemmin. Työn edetessä olen huomannut, kuinka tärkeässä roolissa on ollut välillä jättää työ taka-alalle kirjoittamisen suhteen: Sen myötä raporttiin on voinut palata objektiivisemmin. Kaiken kaikkiaan on ollut hienoa löytää itsestään tutkija, joka paneutuu innolla alan ammatillisiin artikkeleihin.

## Lähteet

Akavan erityisalat ja Suomen restonomit ry. Kannanotto restonomikoulutuksen leikkauksiin. Luettavissa: <http://www.sure.fi/arkistoidut-artikkelit/131-kannanotto-restonomikoulutuksen-leikkauksiin>. Luettu: 17.3.2014.

Akavan erityisalojen liitto. 2013. Restonomi – palvelujen ja elämysten kehittämisen ammattilainen. Restonomin ammatissa. Miksi restonomia tarvitaan? Esite.

Asetus ammattikorkeakouluopinnoista (3.3.1995/256) 7 ja 8 §.

Bergström, S. & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2013. Ammattikorkeakoulut. Luettavissa: [http://www.ek.fi/ek/fi/innovaatiot\\_ym/koulutuspolitiikka\\_osaaminen/ammattikorkeat.php](http://www.ek.fi/ek/fi/innovaatiot_ym/koulutuspolitiikka_osaaminen/ammattikorkeat.php). Luettu: 10.1.2014.

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Restamark Oy. Vantaa.

Euroopan Neuvosto: Kieliä koskeva yhteinen eurooppalainen viitekehys (CEF).

Euroopan parlamentin ja neuvoston suositus elinikäisen oppimisen avaintaidoista. 2006. 2006/962/EY.

Grönroos, C. 1990. Nyt kilpaillaan palveluilla. 2. painos. Weilin+Göös. Helsinki.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma, nuoret ja aikuiset. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/hotelli-ja-ravintola-ala/hotelli-ja-ravintola-alan-liikkeenjohdon-koulutusohjelma-haaga-nuoret-ja-aikuiset>. Luettu: 30.12.2013.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma (opetussuunnitelma 2010 ->). Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/opinto-opas/koulutusohjelmat/hotelli-ja-ravintola-alan-liikkeenjohdon-koulutusohjelma-helsinki-1-5>. Luettu: 19.1.2014.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu. 2014. Myyntityön koulutus, tradenomi. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus/ammattikorkeakoulututkinnot/myyntityon-koulutus-tradenomi>. Luettu: 25.2.2014.

Haaga Yhtymä. Historia. Luettavissa: <http://www.haaga.fi/yritys/historia>. Luettu: 25.2.2014.

Helsingin sanomat 23.9.2012. Sunnuntaisuomalainen: Joka viides ravintola maahanmuuttajan. Luettavissa: <http://www.hs.fi/talous/a1305601028406>. Luettu: 29.3.2014.

Hirsjärvi, S. Remes, P. Sajavaara, P. 2003. Tutki ja kirjoita. 6.–9. painos. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki

Härmälä, M. 2011. Kuinka vähäisellä kielitaidolla työelämässä voi selviytyäkään. Kieli, koulutus ja yhteiskunta. Maaliskuu 2011. ISSN 1799-0181.

Jaakkola, E. Orava, M. Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Tekes. Helsinki.

Juurakko-Paavola, T. Ammattikorkeakoulujen kieli- ja viestintäopinnot. Hämeen ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <https://www.jyu.fi/hum/laitokset/solki/tutkimus/projektit/kiepo/toteutus/korkeakoulu/amk-kieltenopetus-KIEPO-www.pdf>. Luettu: 20.3.2014,

Jyväskylän yliopisto. 2007. Kielikoulutuspoliittinen projekti. Luettavissa: <https://www.jyu.fi/hum/laitokset/solki/tutkimus/projektit/kiepo/tavoitteet>. Luettu: 19.1.2014.

Jäppinen, T. 2005. Suomi (S2) korkeakoulutettujen työssä – Millainen kielitaito riittää?

Kielikoulutuspoliittinen projekti KIEPO. Jyväskylän yliopisto. Luettavissa:

<https://www.jyu.fi/hum/laitokset/solki/tutkimus/projektit/kiepo/kielitaitotarpeet>.

Luettu: 20.3.2014.

Koko HAAGA-HELIA palvelun ja myynnin osaajiksi. Spirit. HAAGA-HELIAN henkilöstölehti. 1/2012. S.6-8.

Kokonaho, T. 2011. Myynnin ajokortti. Helsingin Kamari Oy.

Korhonen, R. 2009. Opi henkesi edestä. Talouselämä. Luettavissa:

<http://www.talouselama.fi/uutiset/opi+henkesi+edesta/a2086321>. Luettu:

31.12.2013.

Kosonen, R. 2010. Kielten ammatilliset käyttöalueet ja taitotasot opiskelija-arvioinnin pohjana. Saimaan ammattikorkeakoulun julkaisuja. ISBN 978-952-5714-38-8 (PDF).

Laurea ammattikorkeakoulu 2013. Hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutusohjelma. Luettavissa: [http://www.laurea.fi/fi/opiskelu/koulutus/amk-](http://www.laurea.fi/fi/opiskelu/koulutus/amk-tutkinnot/hotelli_ja_ravintola_alan_liikkeenjohto/Sivut/default.aspx)

[tutkinnot/hotelli\\_ja\\_ravintola\\_alan\\_liikkeenjohto/Sivut/default.aspx](http://www.laurea.fi/fi/opiskelu/koulutus/amk-tutkinnot/hotelli_ja_ravintola_alan_liikkeenjohto/Sivut/default.aspx). Luettu:

30.12.2013.

Löfman, A. 23.1.2014. Markkinointipäällikkö. Ravintolakolmio-ryhmä. Haastattelu.

Nation's Restaurant News. 2004. Landmark eatery offers language lessons. Vol. 38 Issue 26, s. 30-30.

Opetushallitus. Elinikäisen oppimisen avaintaidot. Luettavissa:

[http://www.oph.fi/koulutus\\_ja\\_tutkinnot/ammattikoulutus/amatilliset\\_perustutkinnot/elinikaisen\\_oppimisen\\_avaintaidot](http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/ammattikoulutus/amatilliset_perustutkinnot/elinikaisen_oppimisen_avaintaidot). Luettu: 18.4.2014.

Ostela-Pyhälä, E. 8.1.2014. Kehitysjohdaja. Ravintolakolmio-ryhmä. S-postiviesti.

Palvelualojen ammattiliitto ry. PAM pähkinänkuoressa. Luettavissa:

[http://www.pam.fi/fi/info/PAM\\_pahkinankuoressa/Sivut/Default.aspx](http://www.pam.fi/fi/info/PAM_pahkinankuoressa/Sivut/Default.aspx). Luettu: 18.3.2014.

Palvelut 2020 – Osaaminen kansainvälisessä palveluyhteiskunnassa. 2006. Loppuraportti. Elinkeinoelämän keskusliitto.

Restonomi ylempi ammattikorkeakoulu. Mikä on ylempi AMK-tutkinto? Luettavissa:

[http://restonomiylempiamk.fi/index.php?option=com\\_content&task=view&id=6&Itemid=4](http://restonomiylempiamk.fi/index.php?option=com_content&task=view&id=6&Itemid=4). Luettu: 30.12.2013.

Saimaan ammattikorkeakoulu. BACHELOR OF HOSPITALITY MANAGEMENT Restonomi (AMK), Degree Programme in Hotel, Restaurant and Tourism Management, Imatra, Finland. Esite.

Segel, R. 2003. Club Industry PRImedia Business Magazines & Media, Inc. Syyskuu 2003. S. 41.

Selin, Ann. Ann Selin CV. Luettavissa: <http://annselin.fi/kategoria/cv/>. Luettu: 18.3.2014.

Sillanpää, M. 2012. Restonomikoulutus säilyy SeAMKissa. Luettavissa:

[http://yle.fi/uutiset/restonomikoulutus\\_sailyy\\_seamkissa/6199867](http://yle.fi/uutiset/restonomikoulutus_sailyy_seamkissa/6199867). Luettu: 17.3.2014.

Sillanpää, M. 2002. Säännöstelty huvi -Suomalainen ravintola 1900-luvulla. Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Sipponen, M. 2013. Restonomi – palvelujen ja elämysten kehittämisen ammattilainen. Restonomin ammatissa. Miksi restonomia tarvitaan? Akavan erityisalojen liitto. Esite.



Suomen restonomit ry. Restonomi. Luettavissa: <http://sure.fi/restonomi>. Luettu: 28.12.2013.

Sääski, K. 2012. Pelastus tuli Venäjältä. Luettavissa: <http://www.savonsanomat.fi/mielipide/artikkelit/pelastus-tuli-venajalta/1216708>. Luettu: 17.3.2014.

Tilastokeskus 2013a. Rajahaastattelututkimus. Matkailu ulkomailta Suomeen kasvoi vuonna 2012. Luettavissa: [http://tilastokeskus.fi/til/raja/2012/raja\\_2012\\_2013-05-30\\_tie\\_001\\_fi.html](http://tilastokeskus.fi/til/raja/2012/raja_2012_2013-05-30_tie_001_fi.html). Luettu: 7.9.2013.

Tilastokeskus 2013b. Väestörakenne. Vuoden 2012 väkiluvun kasvusta vieraskielisten osuus 87 prosenttia. Luettavissa: [http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2012/vaerak\\_2012\\_2013-03-22\\_tie\\_001\\_fi.html](http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2012/vaerak_2012_2013-03-22_tie_001_fi.html). Luettu: 7.9.2013.

Tilastokeskus 2014. Väestö syntymämaan, kansalaisuuden ja äidinkielen mukaan 31.12.2013. Luettavissa: [http://www.stat.fi/til/vaerak/2013/vaerak\\_2013\\_2014-03-21\\_kuv\\_004\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/vaerak/2013/vaerak_2013_2014-03-21_kuv_004_fi.html). Luettu: 29.3.2014.

Työelämässä tarvitaan yhä useampia kieliä. Henkilöstö- ja koulutustiedustelu 2009. Elinkeinoelämän keskusliitto.

Ursin, H. Palveluprosessin kuvaus 2010. Luentomateriaali. HAAGA-HELIA ammatti- korkeakoulu. Mynet. Pikalinkit. Moodle (uusi). Strateginen johtaminen RHM21 Syksy 2013. Ravintolapalveluiden suunnittelu. Palveluketju ja prosessit uusi 2013.

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen – strateginen kilpailutekijä. 4. Painos. Edita Publishing Oy. Helsinki.

# Liitteet

## Liite 1. Euroopan Neuvosto: Kieliä koskeva yhteinen eurooppalainen viitekehys (CEF).

		A1	A2	B1	B2	C1	C2
Ymmärtäminen	Kuullun ymmärtäminen	Tunnistan tuttuja sanoja ja kaikkein tavallisimpia sanontoja, jotka koskevat minua itseäni, perhettäni ja lähiympäristöäni, kun minulle puhutaan hitaasti ja selvästi.	Ymmärrän muutamia sanontoja ja kaikkein tavallisinta sanastoa, joka liittyy läheisesti omaan elämään; esimerkiksi aivan keskeinen tieto itsestäni ja perheestäni, ostosten tekeminen, asuinpaikka ja työpaikka. Ymmärrän lyhyiden, selkeiden, yksinkertaisten viestien ja kuulutusten ydinsisällön.	Ymmärrän pääkohdat selkeästä yleiskielisestä puheesta, jossa käsitellään esimerkiksi työssä, koulussa tai vapaa-aikana säännöllisesti esiintyviä ja minulle tuttuja aiheita. Tavoitan pääkohdat monista radio- ja tv-ohjelmista, joissa käsitellään ajankohtaisia tai minua henkilökohtaisesti tai ammatillisesti kiinnostavia asioita, kun puhe on melko hidasta ja selvää.	Ymmärrän pitkäkököä puhetta ja luentoja. Pystyn jopa seuraamaan monipolvista perustelua, jos aihe on suhteellisen tuttu. Ymmärrän useimmat tv-uutiset ja ajankohtaisohjelmat. Ymmärrän useimmat yleispuhetelellä esitetyt elokuvat	Ymmärrän pitkäkököä puhetta silloinkin, kun sitä ei ole muotoiltu selkeästi ja kun asioiden välisiin suhteisiin vain viitataan eikä niitä ilmaista täsmällisesti. Ymmärrän tv-ohjelmia ja elokuvia ilman erityisiä ponnistuksia	Ymmärrän vaikeuksista kaikenlaista elävää ja nauhoitettua puhetta silloinkin, kun on kyse syntyperäisen kielenpuhujan nopeasta puheesta, jos minulla on hiukan aikaa tutustua puhetapaan.
	Luetun ymmärtäminen	Ymmärrän tuttuja nimiä, sanoja ja hyvin yksinkertaisia lauseita esimerkiksi ilmoituksissa, julisteissa ja luetteloissa.	Pystyn lukemaan hyvin lyhyitä, yksinkertaisia tekstejä. Pystyn löytämään tiettyä, ennustettavissa olevaa tietoa jokapäiväisistä yksinkertaisista teksteistä, esimerkiksi mainoksista, esitteistä, ruokalistaista ja aikatauluista. Ymmärrän lyhyitä, yksinkertaisia henkilökohtaisia kirjoituksia.	Ymmärrän tekstejä, joissa on pääasiassa hyvin tavallista arkipäivän kieltä tai työhön liittyvää kieltä. Ymmärrän tapahtumien, tunteiden ja toiveiden kuvaukset henkilökohtaisissa kirjoituksissa.	Pystyn lukemaan ajankohtaisia ongelmia käsitteleviä artikkeleita ja raportteja ja havaitsemaan niissä kirjoittajien näkökulmat ja kannanotot. Ymmärrän oman aikani kaunokirjallisuutta.	Ymmärrän pitkiä ja monipolvisia asia- ja kirjallisuustekstejä ja huomaa tyylieroja. Ymmärrän erityisalojen artikkeleita ja melko pitkiä teknisiä ohjeita silloinkin, kun ne eivät liity omaan alaani.	Pystyn lukemaan vaivatta käytännöllisesti katsoen kaikenlaista kirjoitettua kieltä, myös abstrakteja, rakenteellisesti tai monimutkaisia tekstejä, kuten ohjekirjoja, erityisalojen artikkeleita ja kaunokirjallisuutta.

Puhuminen	Suullinen vuorovaikutus	Selviydyn kaikkein yksinkertaisimmista keskusteluista, jos puhekumppanini on valmis toistamaan sanottavansa tai ilmaisemaan asian toisin, puhumaan tavallista hitaammin ja auttamaan minua muotoilemaan sen, mitä yritän sanoa. Pystyn esittämään yksinkertaisia kysymyksiä ja vastaamaan sellaisiin arkisia tarpeita tai hyvin tuttuja aiheita käsittelevissä keskusteluissa.	Pystyn kommunikoidemaan yksinkertaisissa ja rutiininomaisissa tehtävissä, jotka edellyttävät yksinkertaista ja suoraa tiedonvaihtoa tutuista aiheista ja toiminnoista. Selviydyn hyvin lyhyistä keskusteluista, mutta ymmärrän harvoin kylliksi pitääkseni keskustelua itsellä.	Selviydyn useimmista tilanteista, joita syntyy kohdekielisillä alueilla matkustettaessa. Pystyn osallistumaan valmistautumatta keskusteluun aiheista, jotka ovat tuttuja, itseäni kiinnostavia tai jotka liittyvät arkielämään, esimerkiksi perheeseen, harrastuksiin, työhön, matkustamiseen ja ajankohtaisiin asioihin.	Pystyn viestimään niin sujuvasti ja spontaanisti, että säännöllinen yhteydenpito syntyperäisten puhujien kanssa on mahdollista ilman että kumpikaan osapuoli kokee sen hankalaksi. Pystyn osallistumaan aktiivisesti tutuista aihepiireistä käytävään keskusteluun, esittämään näkemyksiäni ja puolustamaan niitä.	Pystyn ilmaisemaan ajatuksiani sujuvasti ja spontaanisti ilman että minun juurikaan tarvitsee hakea ilmauksia. Osaan käyttää kieltä joustavasti ja tehokkaasti sosiaaliin ja ammatillisiin tarkoituksiin. Osaan muotoilla ajatuksia ja mielipiteitä täsmällisesti ja liittää oman puheenvuoroni taitavasti muiden puhujien puheenvuoroihin.	Pystyn ottamaan vaivatta osaa asioiden käsittelyyn ja kaikkiin keskusteluihin. Tunnen hyvin kielelle tyypilliset, idiomattiset ilmaukset ja puhekieliset ilmaukset. Pystyn tuomaan esille ajatuksiani sujuvasti ja välittömään täsmällisesti hienojakin merkitysvaihteluita. Osaan perään-tyä ja kiertää mahdolliset ongelmat niin sujuvasti, että muut tuskin havaitsevat olleenkaan ongelmia.
	Puheen tuottaminen	Osaan käyttää yksinkertaisia sanontoja ja lauseita kuvaamaan, missä asun ja keitä tunnen.	Pystyn kuvaamaan perhettäni ja muita ihmisiä, elinolojani, koulustaani ja nykyistä tai edellistä työpaikkaani käyttäen, usein luettelomaisesti, aivan yksinkertaisia ilmauksia ja lauseita.	Osaan liittää yhteen ilmauksia yksinkertaisella tavalla kuvatakseni kokemuksia ja tapahtumia, unelmiani, toiveitani ja pyrkimyksiäni. Pystyn perustelemaan ja selittämään lyhyesti mielipiteitäni ja suunnitelmiani. Pystyn kertomaan tarinan tai selittämään kirjan tai elokuvan juonen sekä kuvailemaan omia reaktioitani.	Pystyn esittämään selkeitä, yksityiskohtaisia kuvauksia hyvin-kin erilaisista minua kiinnostavista aiheista. Pystyn selittämään näkökantani johonkin ajankoh- taiseen kysymykseen ja esittämään eri vaihtoehtojen edut ja haitat.	Pystyn esittämään selkeitä ja yksityiskohtaisia kuvauksia monipolvisista aiheista ja kehittelemään keskeisiä näkökohtia sekä päättämään esitykseni sopivaan lopetukseen.	Pystyn esittämään selkeän ja sujuvan kuvauksen tai perustelun asiayhteyteen sopivalla tyylillä. Esityksessäni on tehokas looginen rakenne, joka auttaa vastaanottajaa havaitsemaan ja muistamaan tärkeitä seikkoja.
Kirjoittaminen	Kirjoittaminen	Pystyn kirjoittamaan lyhyen, yksinkertaisen postikortin, esimerkiksi lomaterveiset. Pystyn täyttämään lomakkeita, joissa kysytään henkilötietoa, esimerkiksi kirjoittamaan nimeni, kansallisuuteni ja osoitteeni hotellin majoittumislomakkeeseen.	Pystyn kirjoittamaan lyhyitä, yksinkertaisia muistiinpanoja ja viestejä asioista, jotka liittyvät arkisiin tarpeisiin. Pystyn kirjoittamaan hyvin yksinkertaisen henkilökohtaisen kirjeen esimerkiksi kiittääkseni jotakuta jostakin.	Pystyn kirjoittamaan yksinkertaista, yhtenäistä tekstiä aiheista, jotka ovat tuttuja tai itseäni kiinnostavia. Pystyn kirjoittamaan henkilökohtaisia kirjeitä, joissa kuvailen kokemuksia ja vaikutelmia.	Pystyn kirjoittamaan selkeitä, myös yksityiskohtia sisältäviä selvityksiä hyvinkin erilaisista aiheista, jotka kiinnostavat minua. Pystyn laatimaan kirjoitelman tai raportin, jossa välitän tietoa tai esitän perusteluita jonkin näkökannan puolesta tai sitä vastaan. Pystyn kirjoittamaan kirjeitä, joissa	Pystyn ilmaisemaan ajatuksiani ja näkökantojani varsinkin laajasti selkeässä, hyvin jäsenennetyssä tekstissä. Pystyn kirjoittamaan yksityiskohtaisia selvityksiä monipolvisista aiheista kirjeessä, esseessä/kirjoitelmassa tai raportissa sekä korostamaan tärkeimpänä pitämiäni seikkoja. Osaan valita oletetulle lukijalle sopivan tyylin.	Osaan kirjoittaa selkeää, sujuvaa tekstiä asiaankuuluvalla tyylillä. Pystyn kirjoittamaan monimutkaisia kirjeitä, raportteja tai artikkeleita, jotka esittelevät jonkin yksittäisen tapausten. Käytän tehokkaasti loogisia rakenteita, jotka auttavat vastaanottajaa löytämään ja muistamaan keskeiset seikat. Pystyn kirjoittamaan

					korostan tapahtumien tai kokemusten henkilökohtaista merkitystä.		koosteita ja katsauksia ammattiin tai kaunokirjallisuuden liittyvistä julkaisuista.
--	--	--	--	--	------------------------------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------

## Liite 2. Restonomin kielitaito –kysely

### Perustiedot

#### 1. Sukupuolesi? \*

☐ Nainen

☐ Mies

#### 2. Ikäsi? \*

☐ alle 25

☐ 25-29

☐ 30-34

☐ 35-39

☐ 40-44

☐ 45-49

☐ 50 tai vanhempi

#### 3. Työskenteletkö ravintola-alalla? \*

☐ Kyllä

☐ En

#### 4. Työskenteletkö asiakasrajapinnassa? \*

☐ Kyllä

☐ En

#### 5. Missä kunnassa työskentelet?

---

## Palvelun laatu

### 6. Valitse 3 tärkeintä ominaisuutta palvelun laadussa \*

- ☐ Asiakslähtöisyys
- ☐ Asiantuntijuus
- ☐ Ammattitaito
- ☐ Esteettisyys
- ☐ Henkilökohtaisuus
- ☐ Kielitaito
- ☐ Myynnitteisyys
- ☐ Persoonallisuus
- ☐ Ripeys
- ☐ Tasalaatuisuus
- ☐ Vuorovaikutteisuus
- ☐ Ystävällisyys

Joku muu, mikä?

☐

---

### 7. 6. Mitkä edellä mainituista ominaisuuksista kuvaavat sinua parhaiten? Valitse 3 vaihtoehtoa. \*

- ☐ Asiakslähtöisyys
- ☐ Asiantuntijuus
- ☐ Ammattitaito
- ☐ Esteettisyys
- ☐ Henkilökohtaisuus
- ☐ Kielitaito
- ☐ Myynnitteisyys
- ☐ Persoonallisuus
- ☐ Ripeys
- ☐ Tasalaatuisuus

☐ Vuorovaikutteisuus

☐ Ystävällisyys

Joku muu, mikä?

☐

\_\_\_\_\_

**8. Onko asiakaspalvelukielellä merkitystä palvelun laatuun? Perustele vastauksesi! \***

Kyllä

☐

\_\_\_\_\_

Ei

☐

\_\_\_\_\_

Kielitaito

**9. Äidinkielesi? \***

☐ Suomi

☐ Ruotsi

Joku muu, mikä?

☐

\_\_\_\_\_

**10. Työkielesi? \***

☐ Suomi

☐ Ruotsi

Joku muu, mikä?

☐

\_\_\_\_\_

11. Montaako kieltä olet opiskellut? \*

- ☐ 1
- ☐ 2
- ☐ 3
- ☐ 4
- ☐ 5
- ☐ 6 tai enemmän

12. 2. Millä taitotasolla puhut kieliä? (1 = äidinkieli, 2 = kiitettävästi, 3 = hyvin, 4 = tyydyttävästi, 5 = välttävästi, 6 = en ollenkaan) \*

	1	2	3	4	5	6
Suomi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruotsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Englanti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saksa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ranska	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Venäjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espanja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joku muu, mikä? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Joku muu, mikä? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kielitaito työelämässä

13. Mitä kieliä puhut työelämässä? \*

- ☐ Suomi
- ☐ Ruotsi
- ☐ Englanti



- ☐ Saksa  
☐ Ranska  
☐ Venäjä  
☐ Espanja  
Joku muu, mikä?  
☐ \_\_\_\_\_

14. Kuinka montaa kieltä käytät asiakaspalvelutilanteissa? \*

- ☐ 1  
☐ 2  
☐ 3  
☐ 4  
☐ 5 tai enemmän

15. Millä kielellä myyt asiakkaalle tuotteita? \*

- ☐ Suomi  
☐ Ruotsi  
☐ Englanti  
☐ Saksa  
☐ Ranska  
☐ Venäjä  
☐ Espanja  
Joku muu, mikä?  
☐ \_\_\_\_\_

16. Millaista sanastoa käytät työssäsi säännöllisesti? Voit halutessasi täydentää vastauksiasi avoimiin kenttiin. \*

- ☐ Asiakaspalvelusanasto

---

Ruokasanasto

☐

---

Erityissanasto

☐

---

Liike-elämän sanasto

☐

---

Joku muu, mikä?

☐

---

Kielitaito ja kehittyminen

17. Onko kielitaito tai sen puute vaikuttanut uramahdollisuuksiisi? Miten? \*

---

---

---

18. Millaista kielitaitoa työnantajasi odottaa sinulta? \*

---

---

---

19. Kiinnostaako sinua opiskella lisää kieliä? \*

☐ Kyllä

☐ Ei

**20.** Jos vastasit edelliseen kyllä, niin mitä kieliä ja miksi juuri niitä?

---

---

---

**21.** Mitkä kielet näet tulevaisuuden kielinä ja miksi? \*

---

---

---

Liite 3. Saatekirje 20.3.2014

Hei sinä Haagan alumni!

Olen HAAGA-HELIAN opiskelija ja teen opinnäytetyöhöni tutkimusta restonomian kielitaidosta ja sen merkityksestä myyntiin ja palvelun laatuun. Kyselyyn vastaaminen vie ajastasi vain 15-20 minuuttia. Se sisältää monivalintakysymyksiä ja avoimia kysymyksiä. Tietoja käsittelen hyvän tavan mukaisesti ja täysin luottamuksellisesti.

Tarvittaessa voit olla minuun yhteydessä kyselyn tiimoilta. Kyselyyn voit vastata viimeistään 28.3.2014. Kiitos vastauksistasi!

Linkki kyselyyn: <https://www.webpolsurveys.com/S/A74BAAF345B54359.par>

Kunnioittaen,

Maria Wahlroos

maria.wahlroos@myy.haaga-helia.fi

Liite 4. Muistutuskirje 26.3.2014.

Hei sinä Haagan alumni!

Olethan vastannut jo restonomin kielitaitoa käsittelevään kyselyyn? Kyselyyn vastaaminen vie ajastasi vain 15-20 minuuttia. Viimeinen vastauspäivä on perjantai 28.3.2014.

Tarvittaessa voit olla minuun yhteydessä kyselyn tiimoilta. Kiitos vastauksistasi!

Linkki kyselyyn: <https://www.webropolsurveys.com/S/A74BAAF345B54359.par>

Kunnioittaen,

Maria Wahlroos

maria.wahlroos@myy.haaga-helia.fi